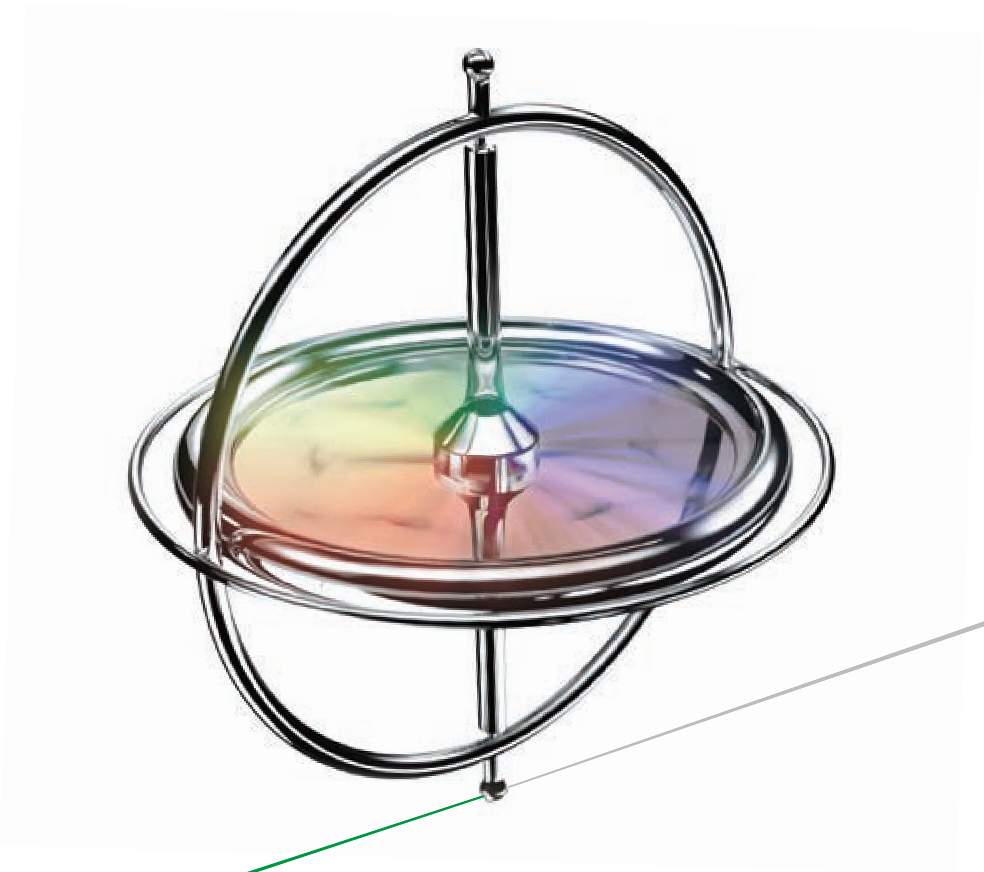
獨立持平 無私無畏



香港申訴專員
年報 2017



香港申訴專員
年報 2017

今期年報設計以獨立持平為主題，封面的陀螺儀標誌着申訴專員公署在市民與政府部門／公營機構之間堅持中立、不偏不倚、無私無畏，以查明事實真相，根據客觀證據作出公正的結論。綠色的軌跡代表公署以專業態度進行調查，致力釐清公共行政中的灰色地帶。



理想

確保香港的公共行政公平和有效率，兼且問責開明，服務優良。

使命

透過獨立、客觀及公正的調查，處理及解決因公營機構行政失當而引起的不滿和問題，以及提高公共行政的質素和水平，並促進行政公平。

職能

申訴專員應擔當監察政府的角色，以確保：

- 官僚習性不會影響行政公平
- 公營機構向市民提供便捷的服務
- 防止濫用職權
- 把錯誤糾正
- 在公職人員受到不公平指責時指出事實真相
- 人權得以保障
- 公營機構不斷提高服務質素和效率

信念

- 以公正客觀的態度進行調查
- 勇於承擔責任，為市民和在本署職權管轄範圍內的機構提供便捷的服務
- 對市民和機構尊重有禮
- 維持專業水平，切實履行本署各項職能

衡量工作表現的準則

- 處理個案的速度
- 投訴人對本署處理其個案的滿意程度
- 申訴結果
- 承諾實行及╱或已實行的建議改善措施
- 是否再接到類似的投訴

目錄

大事紀要 6

申訴專員緒言 10

第一章 本署的角色、權力及責任 16

職權範圍	16
不受調查的事宜	16
限制	17
調查和提出建議的權力	17
保密規定與提高透明度	17

第二章 本署的工作程序 18

處理投訴	18
• 投訴方式	
• 投訴人的代表	
• 同類主題投訴	
• 評審工作	
• 查訊	
• 調解	
• 全面調查	
• 覆檢個案	
主動調查	20
• 初步查訊	
• 主動調查的方法	
落實本署的建議	21
發表調查報告	21

第三章 工作表現及調查結果 22

處理查詢及投訴 22
- 同類主題投訴
- 投訴方式
- 已處理的投訴

投訴的主要原因 23
最多人投訴的機構 24
調查及查訊的結果 24
主動調查 25
建議 25
服務承諾 25
綜述 26

第四章 成效及困難 28

提高公共行政質素 28
以調解方式解決糾紛 28
在解決投訴的過程中道歉 29
提高政府的透明度與公開資料 29
- 《守則》涵蓋的政府部門或機構
- 《守則》涵蓋範圍以外的機構

以主動調查方式審研的課題 31
- 政府的樹木管理制度及工作
- 政府對四棵石牆樹的處理
- 海事處對海上事故調查報告的跟進機制
- 地政總署就非法佔用政府土地及違反地契條款的個案之規範化制度
- 公眾泳池／泳灘因救生員不足而須臨時關閉的問題
- 教育局對幼稚園收取報名費的監管
- 政府對為行動困難人士提供「特別交通服務」的監管
- 教育局對提供非本地高等及專業教育課程的機構之監管
- 房屋署對公屋租戶在單位內進行違規改動的跟進機制

投訴人或部門的異議 34
- 重新評審個案
- 覆檢個案
- 司法覆核及訴訟
- 不易處理的投訴人行為
- 機構的回覆時間

綜述 35

第五章 內部行政 36

人手編制 36
職員培訓 36
職業安全及健康 37
對本署的投訴 37

第六章 宣傳推廣及對外關係 38

公眾教育及宣傳 38
- 電視單元劇
- 廣告宣傳活動
- 新聞發布會及與傳媒的聯繫
- 為政府部門及公營機構舉辦講座

與專業人士、社區領袖等合作 40
- 顧問及太平紳士
- 立法會議員
- 申訴專員嘉許獎

與海外及內地機構的聯繫 41
前瞻 42

全年活動一覽 44

附件

附件1	《申訴專員條例》附表所列機構一覽	50
附件2	對投訴不予跟進或不展開調查的情況	55
附件3	統計圖表	56
附件3.1	個案數字	57
附件3.2	接到的查詢／投訴數目	58
附件3.3	已處理的投訴個案性質	58
附件3.4	接到的查詢／投訴分布情況	59
附件3.5	已完成的投訴個案分布情況	62
附件3.6	已跟進並終結的投訴個案：最多人投訴的十個機構	62
附件3.7	經全面調查後終結的投訴個案結果	63
附件3.8	經全面調查後確定的行政失當類別	63
附件3.9	以查訊方式終結的投訴個案結果	64
附件3.10	履行服務承諾的統計數字	67
附件4	處理投訴流程圖	68
附件5	已完成的主動調查報告索引	69
附件6	主動調查報告摘要選錄	70
附件7	經全面調查後終結的個案索引	97
附件8	經全面調查後終結的個案撮要選錄	112
附件9	涉及《公開資料守則》的個案撮要選錄	145
附件10	所涉機構在本署進行查訊或調查後已採取的改善措施實例	160
附件11	組織圖	166
附件12	顧問名單	167
附件13	申訴專員公署的訪客	168

財務報表
截至二〇一七年三月三十一日止年度 172

用語詞彙

投訴人約章

大事紀要

1988年

7月20日
立法局通過《行政事務申訴專員條例草案》

1989年

2月1日
制定《行政事務申訴專員條例》

第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP履新



第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP

3月1日
行政事務申訴專員公署正式運作，政府借調公務員到本署任職

11月15日
行政事務申訴專員成為國際申訴專員協會的成員

1993年

7月21日
完成有關的法例檢討，《行政事務申訴專員（修訂）條例草案》提交立法局審議

1994年

2月1日
第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，SBS, OBE, JP履新



第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，SBS, OBE, JP

6月24日
《行政事務申訴專員條例》的修訂獲通過：

- 讓市民可以直接向專員提出投訴，無須經由立法局議員轉介
- 把一些主要的法定組織納入職權範圍
- 授權專員以不披露個案所涉人士身份的方式公布調查報告
- 授權專員展開主動調查

6月30日
委任顧問，向本署提供專業意見

7月1日
「行政事務申訴專員」及「行政事務申訴專員公署」的中文名稱分別改為「申訴專員」及「申訴專員公署」

1995年

3月1日
擴大職權範圍，讓申訴專員可以就涉嫌違反《公開資料守則》的投訴展開調查

10月23至25日及27日
主辦第十五屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議及國際申訴專員研討會

1996年

3月1日
邀請非官守太平紳士參加「太平紳士協助推廣計劃」

10月24日
申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

4月15至16日
申訴專員公署參與有關成立亞洲申訴專員協會的工作，並成為協會的創辦會員

12月27日
「申訴專員」及「申訴專員公署」的英文名稱分別改為「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

1997年

4月1日
推出調解服務，作為另類排解糾紛的方法

7月25日
設立申訴專員嘉許獎，表揚以正面和積極的態度處理投訴的公營機構

1998年

5月8日
申訴專員獲選為亞洲申訴專員協會秘書長

2000年

7月27日
進一步擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在處理投訴方面達到專業水平的公職人員

11月2日
申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

1999年



第三任申訴專員
戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP

4月1日
第三任申訴專員戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP履新

7月22日
擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在提高服務質素方面有出色表現的公職人員

2001年

3月28日
推出電話投訴服務

12月19日
《2001年申訴專員（修訂）條例》生效：

- 確立申訴專員為單一法團，可全權處理本身的財務及行政事宜
- 授權申訴專員訂定屬下人員的聘用條款及條件
- 採納有別於政府的制度和運作程序

2002年

9月6日
遷到位於上環信德中心的永久辦公地方

10月16日
申訴專員獲選為國際申訴專員協會秘書長

2004年

4月1日
戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP連任申訴專員，開始新的五年任期（2004至2009年）

9月10日
申訴專員再度獲選為國際申訴專員協會秘書長

12月13日
借調到本署的最後一名公務員返回政府，本署人員自此全部由申訴專員根據《申訴專員條例》聘任

2005年

10月24日
行政署長與申訴專員簽署行政安排備忘錄，訂明規管本署各項行政安排，以及本署與政府的工作關係的一般準則和指引

11月28日至12月1日
主辦第九屆亞洲申訴專員協會會議



簽署行政安排備忘錄

2008年

11月5至8日
主辦國際申訴專員協會常務理事會會議

2009年



第四任申訴專員黎年先生，GBS, JP

4月1日
第四任申訴專員黎年先生，GBS, JP履新

6月11日
申訴專員再度獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

6月12日
戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP獲國際申訴專員協會頒授終身榮譽會籍

11月2日
戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP獲亞洲申訴專員協會頒授終身榮譽會籍

2010年

10月19日
申訴專員獲選為國際申訴專員協會司庫

2011年

12月8日
申訴專員再度獲選為亞洲申訴專員協會秘書長

2012年

5月5至10日
主辦國際申訴專員協會常務理事會中期會議

5月22至24日
與澳門廉政公署合作，為國際申訴專員協會亞洲區及澳大利西亞暨太平洋區舉辦區域培訓課程

2014年

4月1日
第五任申訴專員劉燕卿女士，JP履新



第五任申訴專員劉燕卿女士，JP

2016年



國際申訴專員協會全球會議

11月15日
申訴專員獲選為國際申訴專員協會（澳大利西亞暨太平洋區）區域理事長

2015年

1月20日
黎年先生，GBS, JP獲國際申訴專員協會頒授終身榮譽會籍

8月20日
申訴專員獲選為國際申訴專員協會（澳大利西亞暨太平洋區）常務理事

9月22日
黎年先生，GBS, JP獲委任為國際申訴專員協會專家小組成員

11月25日
黎年先生，GBS, JP獲亞洲申訴專員協會頒授終身榮譽會籍



申訴專員再度獲選為亞洲申訴專員協會秘書長

申訴專員緒言

首先，本人必須感謝市民大眾對公署的一貫支持和信任、各政府部門及公營機構的通力合作，以及公署人員辛勤努力，令公署得以不斷向前邁進並提高工作成效。



相對於在二〇一五／一六年度完成的5,242宗投訴個案和八項主動調查，我們在本年度完成了4,974宗投訴個案和11項主動調查。公署經調查投訴個案和主動調查後向政府提出了共254項建議，當中超過80%在編製今期年報時已獲有關政府部門／公營機構接納。

多年來，公署就各方面的問題提出了數以百計的建議，敦促政府部門及公營機構改善行政工作。一如過往，今期年報亦有提供了許多有關本署所作建議的實例。公署會監察公營部門如何落實建議的情況，直至建議完成落實；若發現有任何疏漏或失當之處，我們定會要求相關部門／機構提供理由和證據以作解釋。必須強調，公署的工作亟需市民大眾、傳媒、立法會議員和政府部門／公營機構的支持。正因如此，我們不時公布主動調查結果和主要投訴個案的調查報告，讓公眾知悉。

事實上，不同持份者都充分肯定公署的工作，並給予大力支持，令本人感到十分欣慰。不過，偶爾還有人會問：為何公署先前已處理的一些問題，至今仍然存在？如此看來，公署會否只是一隻未獲足夠權力的「無牙老虎」？

我們必須表明，申訴專員公署從來不是為噬人而設的老虎。作為獨立法定機構，申訴專員公署的主要職能是看守及監察香港的公共行政。《申訴專員條例》給予公署權力去調查政府部門及公營機構涉嫌行政失當的情況，以及公布調查結果，包括根據調查所得向有關部門／機構提出補救措施或改善建議。一如其他國家和地區的大部分同類監察機構，本署無權對政府部門或公營機構施加懲罰。我們的職責是查明真相，判別是非；通過指出部門／機構的不足，推動變革，並且提出令人信服的論據，要求作出改善。上文所述本署的建議獲接納的比率極高，反映大部分政府部門和公營機構都樂意接納建議。迄今我們沒有因為建議未獲部門或機構接納或沒有落實，而要根據《條例》向行政長官呈交報告，然後再將報告提交立法會省覽。

無庸置疑，公署一定會盡力為受屈人士提供協助，以及建議被投訴機構採取補救措施，但實際上並非每宗個案的調查結果都必定能完全符合投訴人的期望。申訴專員必須獨立持平，無私無畏，絕不能偏袒任何一方。公署是以真憑實據進行客觀分析，然後提出評論和建議。

事實上，公署的調查工作是促成變革的催化劑。在不少個案中，當我們尚未完成調查和提出建議前，我們的調查行動已促使有關政府部門／公營機構迅速作出改善。例如，公署就公眾泳池及泳灘臨時關閉的問題進行的主動調查，以及就一宗在公屋單位進行違規改建的投訴個案而進行的全面調查，正是兩個實例。更令人鼓舞的是，在有些個案中，公署只是完成了初步查訊，便足以令有關部門／機構着手進行檢討和革新。由於這些個案沒有公布，因此市民大眾未必知悉。



當然，我們也必須接受，儘管有關部門／機構已接納公署的建議，並採取相應行動，但有些問題的解決方法是不可能一蹴而就，一下子便全面落實的。值得注意的例子有：投訴街頭露宿者佔用公眾地方、停不了的非應邀促銷電話和違例建築工程等。很多時，部門要根治問題需要大筆的額外撥款、改變公共政策、重組政府部門架構，甚或修改法例。凡此種種都需要時間處理。我們亦要理解，對於某些長期持續的問題，政府部門往往是與違例者進行無休止的鬥智鬥力：政府部門加強執法時，違例者往往都想到新的計策迴避。新形勢或新科技亦會帶來新挑戰。過往徹底解決了的問題很可能又會以新形式或在另一處再度出現。然而，由於公署堅持不懈，而有關的政府部門／公營機構又衷誠合作，正面的結果最終還是出現的，例如政府在本年度開始實施的店舖阻街定額罰款規例，便有助大力打擊長期存在的店舖違例擴展營業範圍的問題。

另外亦有事例，凸顯改革建議受制於政治決策過程而停滯不前。本人必須指出，對於政府遲遲未能落實公署於二〇一四年所提出的建議，就資訊自由和政府檔案進行立法工作，我們倍感失望。市民大眾期待已經甚久，希望政府能夠立法保障這項基本公民權利，以方便市民向政府部門／公營機構索取官方管有的資料。

不過，值得高興的是，政府已經承諾制訂道歉法例。這是公署一直大力提倡的措施，相信可以鼓勵政府部門／公營機構更為積極主動，在有需要時衷心向市民道歉。此舉必定有助紓解感到受屈的市民在情緒上的不滿，甚或促使糾紛及早獲得解決。

劉燕卿
申訴專員
二〇一七年三月三十一日



首長級人員

申訴專員劉燕卿女士（右一）
副申訴專員蘇錦成先生（左一）
助理申訴專員馬啟濃先生（右二）
助理申訴專員唐建生先生（左二）



章節

本署的角色、權力及責任



1.1　申訴專員公署根據香港法例第397章《申訴專員條例》(「條例」) 成立，是獨立的法定機構，專責監察香港的公共行政。本署負責調查政府部門及公營機構的行為在行政方面可有不足之處，並建議採取補救和改善措施，藉此促進公平合理、開明問責，以及迅速回應市民訴求的良好公共行政。

職權範圍

1.2　申訴專員有權調查由受屈人士提出，就有關條例附表1第I部 (參見**附件1**) 所列的政府部門及公營機構各項涉嫌行政失當的投訴。本署經常留意公共行政架構的發展，並且與政府當局保持緊密聯繫，研究把適合的新部門或機構納入該附表內。

1.3　除了就本署接到的投訴進行調查外，申訴專員亦可就主要涉及行政體制上的流弊或重大公眾利益的行政失當問題，決定展開主動調查。

1.4　條例第2條把「行政失當」界定為行政欠效率、拙劣或不妥善，當中包括：不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序，以及延誤；無禮及不為他人着想等行為。

1.5　儘管香港警務處、廉政公署等機構並無列入條例附表1第I部，本署仍有權就該等機構涉及違反《公開資料守則》[1]的個案進行調查。該等機構列於條例附表1第II部 (參見**附件1**)。

不受調查的事宜

1.6　申訴專員受法例所限，不得調查某些類別的事宜。例如，投訴個案若涉及法律程序或提出檢控的決定、合約及其他商業交易、人事管理問題，以及批地條件的訂立或修改等，則申訴專員無權調查。這些不受本署調查的行動，詳列於**附件2**。



1.7　條例沒有訂明本署不得調查與**政策**有關的事宜，而政府部門及公營機構如何制訂或落實各項政策，無疑屬於本署可以調查的範圍。然而，若政策在制訂前是經過廣泛公眾諮詢、宣傳推廣，以及正式審批和授權的程序，則本署一般不會對充分按照該項政策所採取的行動進行調查。雖則如此，假如申訴專員認為有關政策看來涉及嚴重的不公，便會毫不猶豫地展開查訊，要求所涉機構解釋。若發現有某項政策不合時宜或有欠公允，本署亦會敦促所涉機構作出檢討。

[1] 政府當局在一九九五年訂立《公開資料守則》，訂明除非基於公眾、私人或商業利益而有合理理由不公開資料，否則應盡量向市民提供政府管有的資料。《守則》適用於所有政府部門、香港金融管理局及廉政公署。

1.8 同樣，在一般情況下，本署不會調查政府部門及公營機構純粹根據其**專業判斷**所作的行動或決定。不過，實際上純屬專業判斷的個案並不多見，而大部分相關的行動／決定或多或少都可能涉及到行政或管理方面，因此屬於申訴專員的職權範圍。如有需要，亦會向本署不同專業界別的顧問徵詢意見（顧問名單載於**附件12**）。

限制

1.9 條例亦有訂明在若干情況下，申訴專員不得展開調查，例如：投訴人對所投訴的事情已知悉超過兩年；投訴人沒有透露姓名、無從識別其身份或下落不明；又或者投訴並非由受屈人士或其適當的代表提出。有關這些限制的詳情，請參閱**附件2**。

1.10 然而，在某些情況下，申訴專員可酌情決定是否展開或中止一項調查，例如投訴人若能夠提供合理解釋，説明為何未能在知悉有關事情後兩年內提出投訴，則專員可能受理其個案。

調查和提出建議的權力

1.11 條例賦予申訴專員廣泛的調查權力，包括進行查訊、獲取文件及資料、傳召證人，以及視察被投訴機構的處所等。

1.12 儘管條例訂明，被投訴機構已採取的任何行動，或其就正受調查的行政決定擬採取的跟進行動，均不受申訴專員的調查影響，但申訴專員有權在完成調查後發表調查報告，並建議有關機構糾正缺失或作出改善。

1.13 假如任何機構沒有充分落實有關建議，申訴專員可向香港特別行政區行政長官呈交報告；若發現所涉機構有嚴重失當或處事不公的情況，申訴專員更可進一步向行政長官報告。根據條例規定，在申訴專員向行政長官呈交報告後，政府須於一個月內，或行政長官所訂的較長期間內，把報告的文本提交立法會省覽。



保密規定與提高透明度

1.14 條例規定，申訴專員及其屬下所有人員，以至於本署的顧問，均須遵守保密條文，不得披露任何於執行職務期間從調查或投訴所得悉的資料，否則可判處罰款及監禁。

1.15 然而，條例賦予申訴專員權力，可按其認為適當的方式就所進行的任何調查發表報告，只要她認為這樣做符合公眾利益。

1.16 在不違反第1.14段所述的保密規定下，本署認為有責任採取政策，以致力保持開明問責和提高透明度。對於市民向本署提出的索取資料要求，我們會參照政府的《公開資料守則》[1]的基本原則來處理。

本署的工作程序

處理投訴

投訴方式

2.1　市民可以親臨本署作出投訴，也可以使用電郵、傳真、郵寄信件，或本署的免付郵資投訴表格。投訴的事項若較為簡單，而所涉機構不超過兩個，亦可以電話提出。

2.2　因應投訴人的意願，本署可透過電郵與投訴人通訊。然而，鑑於條例訂明不允許投訴人下落不明（參見**第1.9段**），我們會要求投訴人提供郵遞地址，因為單憑電郵地址並不足以確定投訴人的下落。



投訴人的代表

2.3　提出投訴的人士通常須為受屈者本人（即因所指稱的行政失當事項而可能遭受不公平對待的人士），除非他／她不能親自行事（參見**第1.9段**）。投訴若是由法人團體的代表提出，則投訴人須令申訴專員信納已獲該法人團體授權。申訴專員若認為有充分理據，亦會准許由法律代表提出投訴。

同類主題投訴

2.4　本署不時會接到一些由多名投訴人大約在同時提出，關於某項時事或社會大眾廣泛討論的課題的投訴。本署把這類個案統稱為「同類主題投訴」，以別於其他內容或課題獨立的個案，藉此更準確地反映本署的工作量，以及統計不同機構被投訴次數的多寡。

評審工作

2.5　本署的評審組通常會在接到投訴的一兩天內，先審研投訴是否屬於申訴專員的職權範圍之內，以及有否表面證據，足供本署展開調查。評審工作的主要考慮，在於投訴的實質內容及理據，而非投訴人數目的多寡或他們堅持的程度。如有需要，評審組會要求投訴人提供補充資料或澄清有關事項。

2.6　本署設有「當值主任服務」，由本署的調查主任接見新個案的投訴人，以獲取評審個案所需的資料。「當值主任」並會向投訴人簡介本署工作的程序和法例限制。



2.7　評審後決定受理的投訴個案，會交由本署六個調查組的其中一組進行查訊、安排調解，或展開全面調查。至於決定不受理的個案，則會向申訴專員建議不予跟進。

2.8 申訴專員若決定不跟進個案，本署會盡可能在15個工作天內向投訴人說明原因（有關本署履行服務承諾的統計數字，請參閱**附件3.10**）。即使是由於投訴人匿名、無從識別其身份或下落不明，或投訴人並非受屈者本人，而經評審後決定不受理的投訴，本署亦不會輕易放棄，而會視有關投訴人為資料提供者，並會審研他們提供的資料，研究是否有表面證據顯示問題可能涉及行政失當。為此，我們或會要求資料提供者及事涉機構提供進一步資料，以進行初步查訊，評估需否展開主動調查（參見**第2.22至2.25段**）。大多數情況下，本署在完成主動調查後會發表調查報告，讓公眾知悉（參見**第2.28段**）。故此，我們不會就有關調查的結果向資料提供者作個別通知。

2.9 有些投訴個案雖然不獲跟進，但本署若知悉投訴人可能需要某些政府部門或公營機構的協助，亦會主動告知投訴人可以從何處及如何獲得有關服務。

2.10 投訴人若就「評審後決定不受理」的個案向本署提出上訴，評審組會進行「重新評審」，然後向申訴專員提出建議，由專員決定應否「重開」個案再作跟進。

查訊

2.11 條例訂明，申訴專員如認為適當，可進行「初步查訊」，以決定應否就投訴展開全面調查（參見**第2.17至2.20段**）。為了投訴人着想，我們往往會以這種較快捷的查訊方式處理一般性質的投訴個案，而並不一定要進行需時較長的全面調查。我們把這種處理方式簡稱為「查訊」。

2.12 在處理某些個案時，我們可能會從投訴函件本身、本署先前處理的投訴的檔案，或被投訴機構的刊物當中，找到大量相關的資料。有時只須研究和分析那些資料，便足以終結有關個案並答覆投訴人。

2.13 如認為適當，我們會要求被投訴機構同步回覆本署和投訴人。本署會審研該機構的回覆、投訴人的意見，以及我們所蒐集的任何其他相關資料或證據。在完成查訊後，本署會把查訊結果告知投訴人；如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施。如認為有必要更深入及全面地調查投訴事項，我們會展開全面調查。



調解

2.14 另一方面，申訴專員亦可在投訴人與被投訴機構雙方同意下，嘗試以調解方式處理投訴。這種另類排解糾紛的方式，適用於不涉及行政失當或情況只屬輕微的個案。投訴人與被投訴機構的代表自願參與會談，以尋求雙方都能接受的解決方案。本署受過調解訓練的調查人員會以中立的身份擔當調停人。

2.15 為提升處理投訴的效率及方便參與調解的雙方，我們很多時候會通過電話進行調解，然後以書面確認雙方達成的和解協議。

2.16 若調解未能解決問題，或投訴人要求重新處理其投訴，本署便會另派調查主任重新展開查訊或全面調查。此舉旨在確保個案獲得客觀處理，不會受到從調解過程中獲取的意見和資料所影響。

全面調查



2.17 投訴個案如較為複雜，涉及原則性問題、嚴重行政失當、極不公平的情況、行政體制上出現流弊或程序上有缺失，或本署認為有必要對個案作更深入和全面的調查，我們會展開全面調查。

2.18 調查的過程涉及廣泛而深入的探討，以查明事實的真相。除了審研文件資料之外，本署也可以傳召證人加以訊問，並與投訴人核對資料及進行實地視察。如有需要，我們會徵詢本署顧問的意見。

2.19 此外，我們亦會讓可能在調查報告中遭到本署批評或者蒙受負面影響的機構或個別人員，就本署初步觀察所得提出意見。調查報告最終有定論之後，會送交投訴人參閱，並同時送交所涉機構的首長，以便落實本署提出的建議。

2.20 在調查報告的結論中，本署通常會把投訴個案評定為「成立」、「部分成立」或「不成立」。另外，在有些個案中，投訴人的具體指稱雖然不成立，但本署在調查時卻發現所涉機構另有顯著的行政失當之處。這類個案會被評定為「投訴不成立，但機構另有缺失」[1]。

覆檢個案

2.21 投訴人若不滿意我們的調查結果或結論，可提出論據及／或補充資料，要求本署覆檢其個案。這類要求會先由主管的助理申訴專員評審。他會衡量投訴人要求覆檢的理據，並考慮其覆檢要求應否獲接納；若認為可以接納，便會委派合適的調查人員重新詳細審研個案；如有需要，亦會要求被投訴機構提供進一步的資料或意見。覆檢報告最終會經副申訴專員呈交申訴專員，由專員決定是否維持或改變原來的結論。

主動調查

2.22 申訴專員有權在沒有接到投訴的情況下展開主動調查。這項權力使專員能夠從較宏觀的角度審研行政體制本身或普遍性的流弊，而不只局限於處理個別投訴，亦可以藉此跟進處理那些由本身並非受屈的人士所提出的問題（參見**第2.8段**）。專員決定展開主動調查，往往是因應當時社會上某些廣受市民關注的事件，或因政府推行新政策或修訂政策而出現了行政上的問題，又或者是由於本署曾多次接到某些同類事項的投訴。

[1] 前稱「投訴不成立，但機構另有失當之處」。

初步查訊

2.23 在決定應否對某機構展開主動調查之前，本署或會進行初步查訊[2]。這是我們處理投訴個案常用的一種方式（參見**第2.11段**）。在查訊的過程中，本署亦會按照與進行調查工作相同的保密原則（參見**第1.14段**），向有關機構索取資料或要求解釋。若初步評審顯示有需要作進一步研究，我們會正式知會所涉機構的首長，展開主動調查。

主動調查的方法

2.24 主動調查的程序與調查個別投訴的程序大致相若。不同之處在於本署會視乎主動調查課題的性質，決定是否邀請相關界別的人士、業內專家和市民大眾，就所研究的課題提出意見。若決定徵詢公眾意見，我們會公開宣布展開主動調查。

2.25 在調查過程中，本署經常會與所涉機構的高層人員討論初步調查結果。這類直接交流有助澄清疑點，也有利於對問題作更深入的探討。

落實本署的建議

2.26 本署在調查投訴個案或主動調查的報告中向所涉機構提出改善建議，目的是促使有關機構更加開明問責，提高透明度和以客為本，同時提升其工作程序和處事方式的效率和成效。

2.27 所涉機構的首長有責任向申訴專員定期匯報落實本署建議的進度。同時，本署亦必然會履行職責，監察相關的進展。

發表調查報告

2.28 條例賦予申訴專員權力（參見**第1.15段**），可基於公眾利益，在新聞發布會上或在本署網頁發表主動調查報告及不披露所涉人士身份的投訴個案調查報告，或調查報告的摘要。我們亦會以不公開姓名等個人資料的方式，盡量答覆傳媒對有關調查結果的查詢。



2.29 本署的主動調查當然並不是每次都以有關部門／機構有嚴重行政失當為結論。事實上，部分事涉機構在本署進行調查期間可能已經採取補救／改善措施。不過，我們相信市民大眾都希望知道本署已完成的工作和調查所得。故此，本署會以不同形式發表所有主動調查報告，除非調查只是關於市民較少關注的個別事項。

[2] 我們先前把這種工作方式稱為「主動調查審研」。

第三章

工作表現及調查結果



處理查詢及投訴

3.1　在本報告年度，本署接到共4,862宗投訴個案，當中包括涉及「同類主題投訴」的74宗從屬個案[1]，至於本年度內接到的查詢則有11,564宗。

圖表3a

接到的查詢及投訴數目

年度	查詢	投訴	
		總計	不包括從屬個案
2012/13	12,255	5,501	5,263
2013/14	12,767	5,624	5,226
2014/15	12,940	5,339	4,911
2015/16	12,159	5,244	5,031
2016/17	11,564	4,862	4,788

3.2　從上年度轉入的投訴個案有870宗，連同本年度接到的4,862宗個案，我們在本年度須處理的投訴合共5,732宗。本年度已完成處理的個案比例(86.8%)較去年為高，故轉撥下年度的個案數目有所減少。

3.3　本署在過去五年接到及處理的查詢及投訴分項數字詳載於**附件3.1**。

同類主題投訴

3.4　在本年度，我們接到涉及同類主題投訴的從屬個案共74宗，較去年的213宗為少。本年度的同類主題投訴當中有兩組較為重要，涉及個案數目最多的一組(有41宗從屬個案)是有關運輸署涉嫌無理要求某車輛製造商移除車上視像顯示器的某些功能；另一組(有18宗從屬個案)則是指漁農自然護理署更改關於在郊野公園內舉辦越野賽事的審批政策。



投訴方式

3.5　透過電郵提出投訴(包括填寫公署網頁上的電子投訴表格)依然是最多市民採用的方式，在年度內接到的所有投訴中，電郵投訴佔52.4%(共2,550宗)。其次最多市民選用的方式是以郵寄信件提出投訴，共887宗(佔18.2%)。

[1] 為準確計算個案數目，每組同類主題投訴會以一宗「領頭個案」作為代表，而其他的同類投訴則視作「從屬個案」。

圖表3b

投訴方式					
方式	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17
親臨本署	769	633	527	545	515
書面 –					
投訴表格	621	332	361	294	244
郵寄信件	752	1,066	918	1,069	887
傳真	540	467	485	403	355
電郵	2,144	2,455	2,617	2,507	2,550
電話	675	671	431	426	311
總計	**5,501**	**5,624**	**5,339**	**5,244**	**4,862**

已處理的投訴

3.6 我們在本年度完成的投訴個案達4,974宗，佔由上年度轉入和在年度內接到的個案總數的86.8%。在已完成處理的投訴當中，有2,907宗（佔58.4%）是以查訊、全面調查或調解方式跟進，其餘的個案（2,067宗，佔41.6%）則由於受本署職權範圍或條例所限，經評審後已經終結。

3.7 查訊仍然是本署最主要的處理投訴方式，在本年度已跟進並完成處理的投訴個案當中，經查訊後終結的個案約佔88%，同時亦有顯著比例的個案是經全面調查（佔7.5%）及調解（佔4.6%）後終結的（參見**圖表3c**）。至於經評審後終結的個案當中，超過半數是由於投訴缺乏充分理據，故本署未能跟進處理（參見**圖表3d**）。

圖表3c

2016/17年度已跟進並終結的投訴個案		
	個案數目	百分比
經查訊後終結	2,556	87.9%
經全面調查後終結	218	7.5%
經調解後終結	133	4.6%
總計	**2,907**	**100.0%**

圖表3d

2016/17年度經評審並終結的投訴個案		
	個案數目	百分比
缺乏充分理據跟進	1,102	53.3%
受條例所限不得調查	965	46.7%
總計	**2,067**	**100.0%**

投訴的主要原因

3.8 根據投訴人所提出的指稱作統計，引致市民投訴的五大原因如下：

- 出錯、意見或決定錯誤（33.8%）；
- 監管不力（14.3%）；
- 延誤／沒有採取行動（12.9%）；
- 沒有回應／答覆投訴或查詢（8.4%）；以及
- 程序不妥（4.3%）。

最常見的四個原因與上年度一樣，排行位置也相同，而第五個原因則由「程序不妥」取代了去年的「職員態度欠佳」。詳情載於**附件3.3**。

3.9 根據本署經全面調查後確定投訴成立、部分成立或另有缺失的個案結果作統計，行政失當的五大類別是：

- 出錯、意見或決定錯誤（27.4%）；
- 監管不力（19.5%）；
- 延誤／沒有採取行動（16.8%）；
- 程序不妥（14.2%）；以及
- 沒有回應／答覆投訴或查詢（7.1%）。

詳情載於**附件3.8**。

最多人投訴的機構



3.10 我們按照在年度內已跟進並終結的投訴個案數目，計算出最多人投訴的十個機構，詳情載於**附件3.6**。在本年度名列「十大」排行榜上的首六個部門與去年相同，但部分排行位置有變。最多人投訴的部門是食物環境衞生署，其次是房屋署。屋宇署及地政總署在本年度的排行位置已互相對調，分別居於第三及第四位，緊隨其後的是運輸署和康樂及文化事務署。去年上榜的教育局、郵政署及消防處因本年度沒有涉及同類主題投訴，其中兩個部門已不再名列榜上。社會福利署的排名回升至本年度的第七位，而郵政署及入境事務處則分別名列第九及第十位。



調查及查訊的結果

3.11 在本年度，本署以全面調查方式終結了218宗投訴個案（包括三組同類主題投訴合共24宗從屬個案），其中有85宗（佔39%）的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有缺失」。經全面調查後終結的投訴個案結果分類，摘錄於**圖表3e**。

圖表3e

經全面調查後終結的投訴個案結果分類

分類	個案數目	百分比
成立	24	11.0%
部分成立	49	22.5%
投訴不成立，但機構另有缺失	12	5.5%
不成立	132	60.5%
投訴已撤回／中止調查	1	0.5%
總計	**218**	**100.0%**

3.12 在2,556宗以查訊方式終結的個案當中，本署在452宗（佔17.7%）個案中發現所涉機構有缺失或不足之處。詳情載於**附件3.9**。

主動調查



3.13 在本年度，本署完成了11項主動調查，比去年增加三項。審研的課題包括樹木管理；對海上事故調查報告的跟進機制；就非法佔用政府土地個案的規範化制度；公眾泳池／泳灘因救生員不足而須臨時關閉的問題；對幼稚園收取報名費的監管；為行動困難人士提供的「特別交通服務」；對有關非本地高等及專業教育課程的監管；公營骨灰龕供應不足的問題；在公共屋邨展示宣傳品的安排；以及對公屋租戶在單位進行違規改動的跟進機制。截至本年度結束時，本署另有15項主動調查仍在進行。

3.14 已完成的主動調查報告一覽表載於**附件5**。

建議

3.15 本署在完成218宗投訴個案的全面調查後，提出了共177項建議；而在完成11項主動調查後，亦提出了共77項建議，即總共提出了254項建議。截至二〇一七年三月三十一日止，有211項建議（佔83.1%）已獲所涉部門及機構接納並同意落實，其餘43項（佔16.9%）則尚在考慮中。



服務承諾

3.16 在本年度，本署在應邀安排講座及答覆所有查詢方面，全部都能夠在服務承諾的時限內完成。在認收市民的投訴方面，有99.5%的個案能夠在五個工作天內發出認收信件。

3.17 在處理投訴方面，若是不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的投訴個案，有97.3%都能在十個工作天內終結，超越我們承諾不少於70%的目標，而99.9%的個案能夠在15個工作天的目標時限內終結（參見**圖表3f**）。在受理的個案中，有87.6%能夠在三個月內終結，較服務承諾不少於60%為高。此外，未能在服務承諾訂明的六個月時限內完成的個案進一步下降至0.2%，而超越時限的原因包括個案十分複雜，或在處理期間出現新的發展，又或者被投訴機構／部門延遲回覆本署等（參見**圖表3g**）。

3.18 本署的服務承諾及工作表現詳載於**附件3.10**。

圖表3f

不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案的處理時間

年度	回覆時間		
	10個工作天內（目標：>70%）	11至15個工作天（目標：<30%）	15個工作天後
2012/13	89.5%	8.7%	1.8%
2013/14	88.9%	9.7%	1.4%
2014/15	90.9%	8.6%	0.5%
2015/16	98.4%	1.6%	0.0%
2016/17	97.3%	2.6%	0.1%

圖表3g

其他已終結的個案的處理時間

年度	回覆時間		
	3個月內（目標：>60%）	3至6個月內（目標：<40%）	6個月後
2012/13	86.3%	12.8%	0.9%
2013/14	81.7%	17.2%	1.1%
2014/15	86.3%	13.1%	0.6%
2015/16	84.8%	14.7%	0.5%
2016/17	87.6%	12.2%	0.2%

綜述

3.19 在本年度，本署接到的投訴個案數目略少於去年，部分原因在於接到的同類主題投訴個案數目較少。另一方面，我們完成處理的個案比例較去年為高，須轉入下年度的個案數目遂因而減少。我們亦進行了更多的主動調查，本年度已完成共11項（去年為八項），另有15項仍在進行中。本署繼續致力推廣以調解方式處理合適的投訴個案，並進一步提升我們處理查詢及投訴個案的效率。




LIPPO
LIPPO
HAPPY HOLIDAYS
在香港



提高公共行政質素

4.1　本署在完成查訊並終結投訴個案時，都會盡量提出建議，協助所涉政府部門及公營機構改善公共行政。這些建議往往能促使有關機構制定更清晰指引；訂立新機制或措施並加強員工培訓，以提升運作水平；改進跨部門的協調；提高工作效率；改善客戶服務；加強有效規管；作出更合理的決定；以及為市民提供更清晰的資訊。

4.2　對於較重要的建議，我們會監察所涉機構的工作進度，直至全面落實。在建議的新措施當中，部分可能容易獲有關機構接受和迅速落實；其餘則可能需要有關機構作深入檢討，甚至改變政策或修訂法例，在落實方面需時會較長。**附件10**列載各有關機構在本年度落實的改善措施的一些實例。

以調解方式解決糾紛

4.3　我們在年度內成功調解的投訴個案數目與去年幾乎相同。在已跟進並終結的2,907宗投訴個案中，有133宗（4.6%）以調解方式終結，而去年則為134宗（4.3%）。參與以調解方式處理投訴的政府部門及公營機構在本年度共有22個，較上年度的21個略增（參見**圖表4a**），當中土木工程拓展署、勞工及福利局、勞工處和海事處是四個首次參與調解的政府部門／決策局。透過調解終結最多投訴個案的三個部門與去年相同，分別是房屋署（38宗，佔28.6%）、食物環境衞生署（20宗，佔15.0%）和康樂及文化事務署（12宗，佔9.0%）。

圖表4a

成功調解的個案所涉機構（2016/17年度）

機構	個案數目
房屋署	38
食物環境衞生署	20
康樂及文化事務署	12
運輸署	11
屋宇署	8
郵政署、 水務署 *（各有七宗個案）*	14
漁農自然護理署、 路政署、 地政總署 *（各有五宗個案）*	15
社會福利署	3
香港房屋協會	2
土木工程拓展署、 渠務署、 環境保護署、 消防處、 勞工及福利局、 司法機構政務處、 勞工處、 海事處、 差餉物業估價署、 在職家庭及學生資助事務處 *（各有一宗個案）*	10
總計	**133**

4.4　以投訴個案性質而言，大部分成功調解的個案涉及部門延誤／沒有採取行動（50宗，佔33.6%），其次是出錯、意見／決定錯誤（26宗，佔17.4%），以及監管不力（23宗，佔15.4%）（參見**圖表4b**）。投訴的問題涉及各種民生議題，包括公共屋邨管理、滲水／滴水、郵件派遞服務、公園及樹木管理、康體設施的預訂及使用、流浪狗、噪音滋擾，以至車輛登記等。

圖表4b

成功調解的個案性質(2016/17年度)	
投訴個案性質	個案數目*
延誤／沒有採取行動	50
出錯、意見／決定錯誤	26
監管不力	23
沒有回應投訴	22
職員態度欠佳(無禮、不樂意提供協助)	7
程序不妥	7
其他#	14
總計	**149**

* 一宗投訴個案可能涉及多種投訴性質。

\# 「其他」包括「不按程序辦事」、「辦事疏忽、有缺失遺漏的情況」、「厚此薄彼、處事不公」等等。

4.5 調解的方式包括為性質較複雜的個案安排雙方會面的調解會議,而較簡單的個案則透過電話進行調解。在本年度,每宗個案的平均處理時間由去年的19天大幅減至13.4天,當中54.9%的個案能在10天內完成,而88.7%則在一個月內完成。有些個案的投訴人最初不大願意參與調解,但其後經過這種排解糾紛的方式後,均表示感到十分滿意。

4.6 在成功終結個案後,本署會向參與調解的雙方發出問卷,詢問他們對調解過程的意見。根據收回的問卷統計,有91.7%的投訴人及所有參與的機構都認為調解達到了他們預期的目的;而97.2%的投訴人及所有的機構均對本署調解員的表現感到滿意。有些投訴人亦附加意見,主要是對本署調解員的表現作出正面評價,同時讚揚本署提供了一個有效的平台,促成他們迅速解決糾紛。部分參與的政府部門更表示樂意多採用本署的調解服務,處理投訴個案,這亦令本署深感鼓舞。



4.7 在年度內,只有一宗個案未能成功調解;本署隨後以查訊方式跟進處理該宗個案。

在解決投訴的過程中道歉

4.8 我們繼續鼓勵公營機構對道歉持更開放的態度。在本年度終結的投訴個案中,有248宗個案的被投訴機構向投訴人致歉,而其中有230宗個案(佔92.7%)是所涉機構在處理投訴過程中或在本署介入後向對方道歉的。本署欣悉,政府方面已就道歉法例展開立法的工作。

提高政府的透明度與公開資料

4.9 提高透明度是實行良好管治的重要基礎。在表明其決意推行開明問責方面,政府只訂立行政規範,制定了《公開資料守則》(「《守則》」)。儘管本署獲法例賦權,就涉嫌違反《守則》的投訴個案展開調查,以及指出政府無理拒絕市民索取資料要求的情況,但我們的決定並無法律約束力,不能對違反《守則》的部門／機構施加制裁。

4.10 本署早於二〇一四年三月完成有關香港的公開資料制度的主動調查後,已建議政府考慮立法以訂明市民有索取資料的權利。我們留意到政府在落實此建議方面,正等候法律改革委員會對現行機制的研究結果。然而,從本署近年接到不少市民大眾提出有關《守則》的投訴可見,他們對於政府開明問責的要求和期望顯然與日俱增。因此,政府有必要加快步伐,盡早進行立法。

4.11 在本年度，本署接到涉及公開資料的投訴個案共有85宗，刷新這類投訴的歷來最高記錄。



《守則》涵蓋的政府部門或機構

4.12 在上述85宗涉及公開資料的投訴個案中，有72宗是有關政府部門或機構涉嫌違反《守則》的投訴，而去年則有60宗。這些個案的投訴人主要是個別市民就其個人情況或使用公共服務的經驗而索取資料。至於其他投訴個案，則由記者、政界人士或社會倡議者提出，而他們索取資料的目的，相信是探究公營機構的活動及決定。

4.13 連同由上年度轉入的16宗個案，我們在年度內完成了72宗涉及《守則》的個案，並在32宗個案（佔44.4%）中發現有失當之處，當中有16宗是無理拒絕向市民提供所索取的資料。所涉機構經常提出但卻往往誤用的一項拒絕理由是「第三者機密資料」。在一些個案中，我們發現政府部門誤把本身擁有的資料視作「第三者資料」，因而拒絕披露。

4.14 舉例來説，在個案編號OMB2016/0117(I)（參見**附件9**）的投訴中，投訴人是房屋署轄下某工廠大廈的租戶，接獲加租通知，但該署拒絕向投訴人披露同一大廈其他租戶的加租百分比和實際金額。在個案編號OMB2015/4140(I)（參見**附件9**）的投訴中，康樂及文化事務署拒絕向一名立法會議員披露該署與地產發展商之間就尖沙咀星光大道所簽訂的管理協議。在上述兩宗個案中，有關政府部門均錯誤地否定對事涉資料的擁有權，將之視為「第三者資料」，因而拒絕披露。本署認為，兩個部門不但錯誤應用《守則》，同時忽略了披露相關資料的公眾利益，即讓市民大眾監察公共資源和設施是否以公平公正的方式分配、管理和使用。

《守則》涵蓋範圍以外的機構



4.15 《守則》只適用於政府部門及若干已列明的政府機構。部分公營機構自願採納了《守則》，但另外一些則未有採納。在接到涉及公開資料的投訴時，假如所涉機構未有採納《守則》，我們亦會根據《守則》的主要原則，審研有關的投訴事項。

4.16 在本年度，我們接到13宗涉及《守則》涵蓋範圍以外的八個機構的投訴，其中八宗個案涉及醫院管理局。我們在年度內完成處理13宗個案，並在四宗個案中發現所涉機構有錯失。

圖表4c

過去五年涉及公開資料的投訴數目

年度	接到的投訴數目	
	《守則》涵蓋的機構	《守則》涵蓋範圍以外的機構#
2012/13	62*	–
2013/14	78	–
2014/15	46*	9
2015/16	60*	6
2016/17	72	13

* 所列數字包括在該年度並未列為涉及《守則》的個案（2012/13年度有三宗，2014/15年度有一宗，以及2015/16年度有兩宗），而是在隨後的年度終結個案時才歸入此類。

這類投訴個案的數字自2014/15年度才開始作統計。

以主動調查方式審研的課題

4.17 在本年度，我們就公共行政在體制上的多方面問題完成了11項主動調查，並在新聞發布會上公布了其中九項的調查結果。以下簡述這九項調查的梗概，調查報告摘要則載於**附件6**。至於其餘兩項主動調查，我們已把調查報告全文上載於公署網頁，並同時發出新聞稿向市民公布結果。

政府的樹木管理制度及工作



4.18 政府在作出移除樹木的決定時須平衡公眾安全及保育問題。這項主動調查旨在探究政府的樹木管理制度和工作方法，重點在於政府保障公眾安全方面的工作狀況及成效。我們的調查發現政府在相關問題上有五大不足之處，包括在公務員體制內並無一個專責管理樹木的職系；發展局轄下樹木管理辦事處（「樹木辦」）需加強監察其他政府部門執行樹木管理職責時的表現；樹木辦未能有效監察各部門如何跟進公眾投訴／舉報；對私人土地上樹木之管理無法可依、規管有限，以及有需要就樹木管理立法。本署向發展局提出了11項改善建議。

政府對四棵石牆樹的處理



4.19 二〇一五年八月七日，路政署以保障公眾安全為由，移除般咸道一幅石牆上的四棵細葉榕樹。在該四棵樹被移除當天，民政事務總署（「民政總署」）轄下分區民政事務處僅知會數名區議員有關路政署移除樹木的決定及理由，事件引起公眾討論和質疑。本署的調查結果顯示路政署及民政總署的決定恰當合理。不過，我們仍建議民政總署就日後發生同類事件時須知會哪些人士訂立明確指引，以免再引起不必要的質疑和異議。

海事處對海上事故調查報告的跟進機制



4.20 二〇一二年十月，南丫島附近發生嚴重海上事故（「南丫事故」），其中一艘事涉船隻後來被發現沒有設置水密門，令船隻於碰撞後入水並迅速沉沒。其後，有傳媒報道指於二〇〇〇年曾有政府船隻因水密艙壁不密封而入水沉沒，相關事故調查報告已建議海事處檢查同類船隻的水密艙壁。南丫事故的發生，令人質疑海事處一直以來有否全面落實海上事故調查報告的建議。

4.21 本署的調查發現，海事處以往在跟進事故報告建議方面採取自由放任的模式，有些個案在調查完成後多年一直沒有作出任何跟進行動。這種差劣情況維持至二〇一三年六月，海事處因應審計署的批評設立電腦資料庫，以監察落實海上事故調查報告建議的進度（「新機制」）。雖然如此，新機制尚有很多須予改善之處，因為海事處主要仍是依賴船公司和相關機構匯報建議的落實情況，而不會主動作進一步核實。我們向海事處提出了五項改善建議。

地政總署就非法佔用政府土地及違反地契條款的個案之規範化制度



4.22 地政總署有法定權力，就非法佔用政府土地（「佔地」）及私人土地業主違反土地契約條款（「違契」）的情況，分別採取土地管制行動和執行契約條款行動。但事實上，地政總署容許「佔地」及「違契」者藉着向該署申請短期租約或短期豁免地契條款，把違規情況規範化。而且，在審批有關申請期間，地政總署一般都會暫緩執管行動，以致鄰近居民或會因違規情況持續而長期備受滋擾或承受不便。本署的調查發現，地政總署對「佔地」及「違契」情況一直採取過於放任的態度，處理方法亦流於被動。規範化制度本身有欠周全，容易被濫用，違規者亦無須為所作出的違規行為付出代價。我們向地政總署提出了五項改善建議。

公眾泳池／泳灘因救生員不足而須臨時關閉的問題



4.23 近年來，康樂及文化事務署（「康文署」）轄下的泳池／泳灘因當值救生員不足而須局部甚或完全關閉的情況，有增加的趨勢。暫停服務不但浪費公共設施和資源，亦為市民帶來不便。雖然有時候游泳設施是因救生員發起工業行動而致局部或完全關閉，但在一般情況下，康文署有責任確保這些設施能有效運作。

4.24 本署的調查揭示康文署在管理泳池／泳灘方面有以下不足之處：(a)當有救生員因生病或其他原因而需臨時放假時，該署動員救生員人手的能力不足；(b)監察職員放取病假的措施寬鬆，亦未能有效執行規管病假的《公務員事務規例》；(c)未有為因健康理由而只能擔當較輕可工作的救生員訂立明確的工作指引；(d)對上班遲到的救生員處理不當；(e)未有為新入職救生員訂立清晰的入職培訓要求，以致影響人手調派；以及(f)與救生員工會的溝通不足。本署向康文署提出了12項改善建議。

教育局對幼稚園收取報名費的監管

4.25 根據教育局公布的資料，全港有36間幼稚園獲該局批准收取超逾40元上限的報名費。該局表示在批准幼稚園收取超限報名費前，均有考慮校方提出的理據。然而，本署的調查發現，教育局並沒有就審批幼稚園收取超限報名費的申請訂定具體準則，亦未有查核幼稚園有否巧立名目藉着收取報名費牟利。本署向教育局提出了五項改善建議。

政府對為行動困難人士提供「特別交通服務」的監管



4.26 在二〇一三年，全港約有320,500名行動困難人士，佔整體人口約4.5%。雖然現時有部分公共交通工具已提供無障礙設施供肢體弱能人士使用，但對於一些因身體障礙而未能使用公共交通工具的殘疾人士而言，「特別交通服務」十分重要。康復諮詢委員會早在二〇〇七年已制訂了《香港康復計劃方案》(「《方案》」)，為殘疾人士融入社會定下政策目標，當中包括建議政府為未能使用公共交通工具的人士提供「特別交通服務」。

4.27 完成調查後，本署發現「特別交通服務」的供應遠遠落後於需求，以致每年有逾萬宗預約未獲安排服務，而殘疾人士亦必須提早很久預約服務。有些人因而無奈地光顧無牌復康車輛，但乘客的安全及利益是否受到充分保障，存在很大疑問。

4.28 本署的調查亦發現，有關政策本身及執行上均有不足之處：負責制定政策的勞工及福利局(「勞福局」)沒有認真評估「特別交通服務」的需求，也沒有就提供服務訂定目標水平及全面統籌「特別交通服務」資源的有效運用。另一方面，運輸署作為監察「特別交通服務」當中的「復康巴士」及其他公共交通服務的表現的執行部門，可是卻沒有積極推動引入可供輪椅上落的士及小巴。勞福局及運輸署均稱打擊無牌復康車輛的問題不屬其職責範圍，而政府在落實《方案》的態度亦欠積極。本署向政府提出了11項改善建議。

教育局對提供非本地高等及專業教育課程的機構之監管



4.29 本署留意到傳媒報道，有不法的非本地高等及專業教育課程主辦者涉嫌串通學員造假，令他們可以提早取得學術或專業資格，又或不必按照規定完成所有課程，遂決定展開主動調查，以審研教育局監管非本地課程的機制。本署的調查發現教育局雖已獲法例授予相關權力，但從沒有定期視察非本地課程主辦者的處所，亦沒有制定任何監管程序以防範主辦者串通學員造假，令學員無須按照規定完成所有課程，便可以取得學術或專業資格。本署向教育局提出了三項改善建議。

房屋署對公屋租戶在單位內進行違規改動的跟進機制



4.30 根據公屋租約條款，租戶未經房屋署書面批准，不得拆除單位內原有的固定裝置或設備，亦不得損壞、改動或干擾任何室內的固定裝置或其他設備。上述規定旨在確保樓宇結構安全，同時鼓勵租戶善用

原有的固定裝置及設備。本署從接到的投訴發現，房屋署沒有妥善跟進租戶違規改動單位的個案，因此展開主動調查。

4.31 本署的調查發現，房屋署已因應我們就一宗類似性質的投訴個案完成全面調查時提出的建議，在二〇一六年八月就處理違規改動單位的個案制定新機制（「新機制」）。在二〇一六年八月前適用的舊機制（「舊機制」）存在不少問題，包括房屋署延誤採取跟進行動、職員不按既定程序辦事，以及高層管理人員缺乏監察。在新機制下，房屋署已堵塞舊機制中若干漏洞，但新機制同時把原本不會獲批改動的某些固定裝置重新分類為可以經申請而獲得批准改動的項目，此舉或會令公屋單位滲水問題的風險增加。本署敦促房屋署定期檢討新機制的成效，並在有需要時進一步修訂相關指引。本署向房屋署提出了九項改善措施。

投訴人或部門的異議



重新評審個案

4.32 本署接到的所有投訴，均會先進行評審，以決定根據《申訴專員條例》的規定是否可以或應該受理。假如投訴事項屬於本署受法例所限不得調查，又或是基於其他原因而不適宜由本署跟進，我們不會受理。投訴人若不同意我們的決定，可以要求本署重新評審其個案。

4.33 本年度內，我們接到共254宗重新評審個案的要求，並就其中152宗重新展開查訊。

覆檢個案

4.34 投訴人有時會不滿意我們的調查結果或就投訴事項所作的結論，而要求本署覆檢其個案。假如投訴人能夠提出重要的新資料或論據，本署會就個案進行覆檢。

4.35 在本年度，本署接到共67宗覆檢個案的要求。我們否決了當中的34宗，並就33宗進行覆檢。在完成覆檢後，本人改變了對三宗個案的決定，對其餘30宗個案則維持原來的決定。詳情參見**圖表4d**。



圖表4d

覆檢個案結果

理由 / 結果	新證據		新觀點		不在本署職權範圍內	合計
	有	沒有	有	沒有		
改變決定	1	–	2	–	–	3
維持決定	–	30	–	–	–	30
						33

司法覆核及訴訟

4.36 投訴人假如不滿意本人的決定，除了可要求本人覆檢其個案之外，亦可以向法院提出司法覆核。在本年度，有一名投訴人指稱入境事務處無理批准其妻子提出的申請，在證明文件不足的情況下向其子女發出回港證，本署經調查後認為其投訴不成立。投訴人其後就本人的決定申請司法覆核，法官在審閱申請文件後於二〇一七年二月駁回其申請。

不易處理的投訴人行為

4.37 對所有日常工作涉及處理投訴的機構而言，不易處理的投訴人行為往往是一項挑戰。在本年度，有投訴人再三要求本署覆檢其投訴個案，即使我們已多番詳細解釋調查所得及結論所基於的理據，他們總是不願接受。有些投訴人會持續向本署發送大量文件資料，或致電本署的個案主任進行冗長對話，又或者對每一名曾經處理其個案的職員都作出投訴。本署會按既定程序處理這些要求。當我們認為已給予這些投訴人充分回應，便會適時中止與他們的聯絡，以免過度耗費本署職員的時間及資源，妨礙我們為其他投訴人提供服務及處理其他職務。

機構的回覆時間

4.38 在本年度，偶爾仍有一些機構需要較長時間回覆我們的查訊，並且多次要求延期。本署明白機構有時須就某些個案在政府內部進行廣泛諮詢，包括徵詢法律意見，才能向本署作出恰當回覆。在另一些個案中，機構或許在擬備回覆時遇到困難。為加快查訊過程，本署會與所涉機構的高層管理人員會面，探討個案的重點問題。這類會面效果良好，有助相關機構盡早回覆本署。



綜述

4.39 本署的調查工作及建議有助推動政府部門及公營機構在多方面改善行政措施，不但提升公共行政質素，亦為市民提供更優良的服務，令我們深感欣慰。本署亦留意到，有政府部門及公營機構已因應本署在終結個案調查時所提出的建議，加強有關《公開資料守則》的公職人員培訓，但尚有不少部門及機構未能充分重視提升管治的透明度。事實上，本署近年接到涉及公開資料的個案，不論是投訴《守則》所涵蓋的政府部門或機構，還是《守則》涵蓋範圍以外的公營機構，均有上升趨勢。本署認為，政府當務之急是加快進行為資訊自由立法的工作。

4.40 本署致力提倡以調解方式排解糾紛，在本年度繼續取得成果。有更高比例的個案得以在較短時間內以調解終結，而且有更多機構表示願意參與調解，甚至視為首選的解決投訴方式。

4.41 本年度內，我們調撥更多資源進行主動調查工作，完成的調查數目較去年多出三項。我們的主動調查工作一直備受傳媒關注，獲得廣泛報道及專題評論。

4.42 一如以往，本署定會努力不懈，爭取更理想的成果，同時提升工作效率。我們期望市民大眾繼續支持本署的工作，並得到政府部門及公營機構的衷誠合作。



內部行政

人手編制

5.1　公署繼續按基本入職職級招聘大學畢業生加入為助理調查主任，及早對他們進行內部培訓，並提供清晰的職業發展前途。這項策略已經初見成效。本署致力培養的調查人員，已逐漸形成一支幹練的團隊。一如過往，我們亦有聘請具豐富公共行政經驗的臨時調查人員，分擔常規人員的工作，以應付一些專責項目的職務。

5.2　在本年度，我們通過內部晉升和公開招聘委聘了共七名調查人員，當中包括三名調查主任及四名助理調查主任。本署的組織圖載於**附件11**。

職員培訓

5.3　為協助職員掌握所需技能，以便更有效地執行職務和提高效率，本署繼續加強培訓課程的內容。除在本署內部舉辦職業訓練工作坊外，我們亦支持職員參與外間的培訓課程。

5.4　在本年度，署方為新招聘的人員先後安排了兩次入職簡介課程，以便他們盡快熟習新環境和投入工作。



入職簡介課程

5.5　公署致力推廣調解服務，以處理合適的投訴個案和排解糾紛。因此，我們特別為調查人員舉辦調解及處理投訴工作坊，闡述有關各種調解理論、技巧及實務的最新資訊。此外，我們亦為調查人員及其他職員舉辦英文寫作技巧工作坊，藉以提高他們的英語運用水平，在撰寫報告及其他公函時更加得心應手。



調解工作坊

圖表5a

人手編制

職員類別	截至2015年3月31日	截至2016年3月31日	截至2017年3月31日
首長級人員	4	4	4
調查人員	63	65	65
行政及支援人員	49	51	51
總編制人數	**116**	**120**	**120**

5.6　政府檔案處應邀到本署，為本署人員作簡介和講解有關檔案管理的最新作業方法，以及如何處理分類存檔的工作。我們亦支持員工參加軟件應用訓練課程，掌握設計視像以增強簡報內容。

5.7　為擴闊本署人員的視野，讓他們更深入認識不同國家和地區在處理投訴方面的最佳實務方法，公署安排了多名職員出席兩個分別由澳洲及新西蘭申訴專員協會和國際申訴專員協會主辦的大型會議，前者於二〇一六年五月在墨爾本舉行，而後者則於同年十一月在曼谷舉行。



國際申訴專員協會全球會議

職業安全及健康

5.8　本年度內，公署繼續推行僱員支援計劃，為員工提供所需的指導和輔導，鼓勵他們在個人及專業方面提升效率，並在工作與生活之間取得平衡。我們先後舉辦了兩次健康講座和工作坊，向員工講解處理壓力及保持身心健康的要訣和技巧。

5.9　本署十分重視為員工提供健康舒適的工作環境。我們自二〇一四年起參與「辦公室及公眾場所室內空氣質素檢定計劃」，並持續取得「良好級」檢定證書。



健康講座和工作坊

對本署的投訴

5.10　在本年度，我們完成了共46宗市民對本署的投訴，內容涉及職員態度或工作程序，又或兩者都涉及。在這些投訴個案中，有四宗經本署調查後認為投訴部分成立。署方已因應每宗投訴為有關的職員提供適當輔導。

5.11　在對本署的投訴當中，超過60%是由於投訴人不滿意本署就其投訴政府部門或公營機構所作的結論和決定。這些反應基本上是針對本署的調查結果，而非關乎本署調查工作的質素。無論如何，我們有既定覆檢機制以覆檢調查結果，假如認為有充分理據對個案進行重新評審或覆檢，定會再作查訊。然而，我們會以非常認真的態度看待投訴，視每宗投訴為一個機會，讓我們重新審視工作程序和改善辦事方式。

圖表5b

2016/17年度完成的對本署的投訴

分類	已終結的投訴個案數目	百分比
成立	0	0.0%
部分成立	4	8.7%
不成立	42	91.3%
總計	**46**	**100.0%**

第六章

宣傳推廣及對外關係

6.1　公署向來十分注重宣傳推廣工作。在本年度，我們更積極地運用社交網站及網上媒體接觸各持份者，同時亦繼續透過傳統大眾傳媒及各種推廣活動，加深市民對本署的認識。

公眾教育及宣傳

電視單元劇

6.2　根據法例，本署必須把投訴資料保密。然而基於公眾利益，申訴專員有權以不披露個案所涉人士身份的方式，公布調查結果。為了加強公眾對公署工作的認識，我們與香港電台合作，選取了多宗具代表性的個案為題材，以深入淺出的戲劇手法改編並攝製一輯共五集的電視單元劇《申訴五分鐘》，自二〇一六年四月起在本地電視台、社交網絡平台及公共交通工具等不同媒體上播放。此外，我們亦在社交網絡平台上發放宣傳廣告，以提高劇集的網上收視率，效果令人鼓舞。本署將會再接再厲，製作全新一輯共八集的30分鐘單元劇，定於二〇一七年四月開始播出。本署的所有電視劇集均可在公署網站上點播重溫。



《申訴五分鐘》啟播禮

廣告宣傳活動

6.3　本署以「推卸無理 • 申訴有道」作為標語口號的電視廣告宣傳片自推出以來，市民的反應十分理想，因此我們決定繼續透過電視及電台播放相關廣告，借用「太極」這種傳統中國武術運動（俗稱「耍太極」）為比喻，向市民傳達本署的信息。



「推卸無理 • 申訴有道」推廣計劃

新聞發布會及與傳媒的聯繫

6.4　在年度內，本人主持了共四次新聞發布會，先後公布八項主動調查的報告及兩宗投訴個案的調查結果。另外，我們亦發出新聞稿，公布了另外兩項主動調查的報告，並宣布展開四項主動調查，邀請市民就相關課題發表意見。



新聞發布會

6.5　除了召開新聞發布會外，本人亦多次接受傳媒訪問，闡述申訴專員的工作，讓市民更加了解本署的角色和職權範圍。



申訴專員與傳媒茶敘



公署成為獨立法定機構十五周年紀念



接受電台專訪

圖表6a

新聞發布會及與傳媒的聯繫	
2016年4月20日	《申訴五分鐘》啟播禮
2016年5月12日	宣布就教育局對幼稚園收取報名費的監管展開主動調查
2016年5月31日	宣布就房屋署對公屋租戶在單位進行違規改動的跟進機制展開主動調查
2016年6月14日	公布以下三項主動調查的結果： i)　海事處對海上事故調查報告所作建議的跟進機制 ii)　政府的樹木管理制度及工作 iii)　政府對於般咸道四棵石牆樹的處理
2016年6月28日	公布有關政府就公營骨灰龕供應不足的跟進的主動調查結果
2016年7月12日	傳媒茶敘：《二〇一六年年報》簡介
2016年7月23日	接受電台訪問，談論本署的工作
2016年8月4日	宣布就社會福利署為有精神健康問題人士、其家人、照顧者及鄰居提供的支援服務展開主動調查
2016年9月13日	公布以下兩項主動調查的結果： i)　地政總署就非法佔用政府土地及違反地契條款的個案之規範化制度 ii)　康樂及文化事務署公眾泳池／泳灘因救生員不足而須臨時關閉的問題
2016年11月16日	宣布就政府對私人土地堆填及傾倒廢物活動的規管展開主動調查
2016年12月19日	公布以下調查結果： i)　有關教育局對幼稚園收取報名費的監管的主動調查 ii)　有關屋宇署就清拆命令的跟進欠妥善的兩宗投訴個案的全面調查
2017年1月19日	公布有關公共屋邨展示宣傳品的安排的主動調查結果
2017年2月2及9日	接受電台訪問，談論本署的角色和職權範圍，並分享個案調查所得
2017年3月9日	公布以下兩項主動調查的結果： i)　教育局對提供非本地高等及專業教育課程的機構之監管 ii)　政府對為行動困難人士提供「特別交通服務」的監管

為政府部門及公營機構舉辦講座

6.6　條例附表所列的政府部門及公營機構都是我們重要的持份者，本署在年度內舉辦了共十次外展講座，向公職人員講解本署的工作範圍，並分享處理投訴的經驗。



為政府部門舉辦講座

與專業人士、社區領袖等合作

顧問及太平紳士

6.7　我們在工作上時常遇到某些專業或技術性問題；有賴本署顧問的大力支持，提供專家意見，令這些問題迎刃而解。另外，參與「太平紳士協助推廣計劃」的太平紳士亦繼續透過他們廣闊的網絡，協助推廣本署的工作。二〇一六年六月，我們特別為顧問及太平紳士舉辦了一次「電子道路收費計劃」研討會，由運輸署的代表擔任講者。在研討會上，顧問及太平紳士都熱烈地分享了對有關計劃的意見。

立法會議員

6.8　每年，申訴專員都會與立法會議員會面，簡述本署最新的工作概況及聽取議員的意見。本年度的會面於二〇一六年十二月二十一日舉行，本人與出席的議員就多項公眾關注的議題交換意見，取得了良好的成果。

申訴專員嘉許獎

6.9　本年度正是申訴專員嘉許獎設立二十周年。公署每年頒發此獎項予政府部門／公營機構及公職人員，表揚他們在處理投訴和服務市民方面的出色表現。法律援助署獲頒本年度大獎，其餘兩個獲獎機構為強制性公積金計劃管理局及運輸署；另有37位公職人員獲獎。本年度的頒獎典禮於二〇一六年十月二十七日舉行，共有超過200人出席盛會，與所有得獎者分享喜悅，並向他們致以熱烈祝賀。



「電子道路收費計劃」研討會



申訴專員嘉許獎頒獎典禮

圖表6b

二〇一六年得獎機構一覽
法律援助署(大獎)
強制性公積金計劃管理局
運輸署

圖表6c

二〇一六年得獎公職人員一覽	
機構	得獎人數
效率促進組1823	1
機場管理局	2
屋宇署	1
土木工程拓展署	1
公司註冊處	1
消費者委員會	2
懲教署	1
香港海關	1
渠務署	2
機電工程署	2
地產代理監管局	2
消防處	2
食物環境衞生署	1
路政署	2
民政事務總署	1
香港考試及評核局	1
醫院管理局	2
入境事務處	2
土地註冊處	1
強制性公積金計劃管理局	2
郵政署	2
社會福利署	1
水務署	2
在職家庭及學生資助事務處	2

與海外及內地機構的聯繫

6.10 本署一向積極參與國際活動，以掌握世界各地申訴專員機構的發展。二〇一六年八月，本人以亞洲申訴專員協會名譽秘書長的身份，出席在韃靼斯坦喀山舉行的會員大會暨常務理事會會議，並於會上發表以「推行公眾電子服務的經驗」為主題的演講。



亞洲申訴專員協會在韃靼斯坦喀山舉行常務理事會會議

6.11 二〇一六年五月，本人出席在澳洲墨爾本舉行的兩個會議，分別是澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議，以及澳洲及新西蘭申訴專員協會會議，本人並在會上以「與持份者建立關係」為題發言。同年十一月，本人率領同事前赴曼谷出席國際申訴專員協會的常務理事會會議、會員大會暨全球會議，並發表以「香港申訴專員制度的演進」為主題的演講。此外，本人亦非常榮幸，在會議上獲選為國際申訴專員協會(澳大利西亞暨太平洋區)的區域理事長。



在墨爾本舉行的澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議和澳洲及新西蘭申訴專員協會會議



國際申訴專員協會在曼谷舉行常務理事會會議、會員大會暨全球會議

6.12 我們一向樂意接待本港和來自內地及海外不同國家和地區的訪客，藉此交流在公共行政方面的經驗。過去一年，我們接待了22個到訪本署的代表團。本年度的訪客一覽表載於**附件13**。



伊朗駐港總領事Mehdi Fakheri博士到訪本署



上海市司法局副局長王協先生到訪本署

前瞻

6.13 現代社會瞬息萬變，嶄新的科技與通訊模式不斷湧現，我們會繼續以富創意和更靈活的方式宣傳推廣本署的工作，期望能夠盡量擴闊與各個層面的接觸，讓市民大眾都能共同參與，實現公署的理想和使命。



《申訴II》 劇集的海報


貨物出門，恕不退換
HELLO
WEEKEND

全年活動一覽



新聞發布會（2016年9月13日）





與傳媒茶敘（2016年7月12日）



新聞發布會 （2016年12月19日）



新聞發布會 （2016年6月14日）



《申訴五分鐘》 啟播禮 （2016年4月20日）



本署的調查主任為社會福利署舉辦外展講座（2016年11月28日）



為顧問及太平紳士舉辦的研討會
（2016年6月21日）



申訴專員以亞洲申訴專員協會名譽秘書長的身份，
出席該協會在韃靼斯坦喀山舉行的會員大會暨常務理事會會議
（2016年8月10至11日）



申訴專員在香港中華總商會午餐會上演講
（2016年6月10日）



申訴專員出席在墨爾本舉行的澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議
（2016年5月3日）



澳洲維多利亞州申訴專員**Deborah Glass**女士
到訪本署（2016年7月29日）



中聯辦法律部部長王振民先生到訪本署
（2016年6月29日）





二〇一六年申訴專員嘉許獎頒獎典禮
（2016年10月27日）

接受電台專訪
（2017年2月2日）



申訴專員出席國際申訴專員協會
在曼谷舉辦的全球會議。她在常務理事會會議上
獲選為該協會（澳大利西亞暨太平洋區）區域理事長
（2016年11月17至19日）



申訴專員為五旬節中學畢業典禮擔任主禮嘉賓並致詞
（2016年5月28日）

附件



《申訴專員條例》附表所列機構一覽



條例（第397章）附表1第I部所列機構中英文名稱及簡稱

	中文名稱	英文名稱	簡稱
1.	九廣鐵路公司	Kowloon-Canton Railway Corporation	KCRC
2.	入境事務處	Immigration Department	Imm D
3.	土木工程拓展署	Civil Engineering and Development Department	CEDD
4.	土地註冊處	Land Registry	LR
5.	大學教育資助委員會秘書處	University Grants Committee, Secretariat	UGC
6.	工業貿易署	Trade and Industry Department	TID
7.	公司註冊處	Companies Registry	CR
8.	公務及司法人員薪俸及服務條件諮詢委員會聯合秘書處	Joint Secretariat for the Advisory Bodies on Civil Service and Judicial Salaries and Conditions of Service	JSSCS
9.	水務署	Water Supplies Department	WSD
10.	司法機構政務長轄下所有法院與審裁處的登記處及行政辦事處	All registries and administrative offices of courts and tribunals for which the Judiciary Administrator has responsibility	JA

	中文名稱	英文名稱	簡稱
11.	市區重建局	Urban Renewal Authority	URA
12.	平等機會委員會	Equal Opportunities Commission	EOC
13.	民政事務總署	Home Affairs Department	HAD
14.	民航處	Civil Aviation Department	CAD
15.	民眾安全服務處（政府部門）	Civil Aid Service (Government department)	CAS
16.	民眾安全服務隊	Civil Aid Service	CAS
17.	立法會秘書處	Legislative Council Secretariat	LCS
18.	地政總署	Lands Department	Lands D
19.	地產代理監管局	Estate Agents Authority	EAA
20.	在職家庭及學生資助事務處	Working Family and Student Financial Assistance Agency	WFSFAA
21.	行政長官辦公室總務室	General Office of the Chief Executive's Office	GOCEO
22.	西九文化區管理局	West Kowloon Cultural District Authority	WKCDA
23.	投資推廣署	Invest Hong Kong	Invest HK
24.	社會福利署	Social Welfare Department	SWD
25.	房屋署	Housing Department	HD
26.	法律援助署	Legal Aid Department	LAD
27.	物業管理業監管局	Property Management Services Authority	PMSA
28.	知識產權署	Intellectual Property Department	IPD
29.	屋宇署	Buildings Department	BD
30.	建築署	Architectural Services Department	Arch SD
31.	律政司	Department of Justice	D of J
32.	政府化驗所	Government Laboratory	Govt Lab
33.	政府物流服務署	Government Logistics Department	GLD
34.	政府飛行服務隊	Government Flying Service	GFS
35.	政府產業署	Government Property Agency	GPA
36.	政府統計處	Census and Statistics Department	C & SD
37.	政府新聞處	Information Services Department	ISD

	中文名稱	英文名稱	簡稱
	政府總部	Government Secretariat	GS
38.	– 公務員事務局	– Civil Service Bureau	CSB
39.	– 民政事務局	– Home Affairs Bureau	HAB
40.	– 保安局	– Security Bureau	SB
41.	– 政制及內地事務局	– Constitutional and Mainland Affairs Bureau	CMAB
42.	– 政務司司長私人辦公室	– Chief Secretary for Administration's Private Office	CSAPO
43.	– 政務司司長辦公室	– Chief Secretary for Administration's Office	CS
44.	– 食物及衞生局	– Food and Health Bureau	FHB
45.	– 財政司司長私人辦公室	– Financial Secretary's Private Office	FSPO
46.	– 財政司司長辦公室	– Financial Secretary's Office	FS OFF
47.	– 財經事務及庫務局	– Financial Services and the Treasury Bureau	FSTB
48.	– 商務及經濟發展局	– Commerce and Economic Development Bureau	CEDB
49.	– 教育局	– Education Bureau	EDB
50.	– 勞工及福利局	– Labour and Welfare Bureau	LWB
51.	– 發展局	– Development Bureau	DEVB
52.	– 創新及科技局	– Innovation and Technology Bureau	ITB
53.	– 運輸及房屋局	– Transport and Housing Bureau	THB
54.	– 環境局	– Environment Bureau	ENB
55.	食物環境衞生署	Food and Environmental Hygiene Department	FEHD
56.	香港天文台	Hong Kong Observatory	HKO
57.	香港考試及評核局	The Hong Kong Examinations and Assessment Authority	HKEAA
58.	香港房屋協會	Hong Kong Housing Society	HKHS
59.	香港房屋委員會	Hong Kong Housing Authority	HKHA
60.	香港金融管理局	Hong Kong Monetary Authority	HKMA
61.	香港海關	Customs and Excise Department	C&ED
62.	香港電台	Radio Television Hong Kong	RTHK
63.	香港藝術發展局	Hong Kong Arts Development Council	HKADC
64.	香港體育學院有限公司	Hong Kong Sports Institute Limited	HKSIL

	中文名稱	英文名稱	簡稱
65.	個人資料私隱專員	Privacy Commissioner for Personal Data	PCPD
66.	差餉物業估價署	Rating and Valuation Department	RVD
67.	庫務署	Treasury	Try
68.	消防處	Fire Services Department	FSD
69.	消費者委員會	Consumer Council	CC
70.	海事處	Marine Department	MD
71.	破產管理署	Official Receiver's Office	ORO
72.	財務匯報局	Financial Reporting Council	FRC
73.	康樂及文化事務署	Leisure and Cultural Services Department	LCSD
74.	強制性公積金計劃管理局	Mandatory Provident Fund Schemes Authority	MPFA
75.	規劃署	Planning Department	Plan D
76.	通訊事務管理局辦公室	Office of the Communications Authority	OFCA
77.	勞工處	Labour Department	LD
78.	渠務署	Drainage Services Department	DSD
79.	稅務局	Inland Revenue Department	IRD
80.	郵政署	Post Office	PO
81.	路政署	Highways Department	Hy D
82.	運輸署	Transport Department	TD
83.	僱員再培訓局	Employees Retraining Board	ERB
84.	漁農自然護理署	Agriculture, Fisheries and Conservation Department	AFCD
85.	審計署	Audit Commission	Aud
86.	機場管理局	Airport Authority	AA
87.	機電工程署	Electrical and Mechanical Services Department	E & MSD
88.	衞生署	Department of Health	DH
89.	選舉事務處	Registration and Electoral Office	REO
90.	環境保護署	Environmental Protection Department	EPD
91.	職業訓練局	Vocational Training Council	VTC
92.	醫院管理局	Hospital Authority	HA

	中文名稱	英文名稱	簡稱
93.	醫療輔助隊（政府部門）	Auxiliary Medical Service (Government department)	AMS
94.	醫療輔助隊	Auxiliary Medical Service	AMS
95.	懲教署	Correctional Services Department	CSD
96.	證券及期貨事務監察委員會	Securities and Futures Commission	SFC
97.	競爭事務委員會	Competition Commission	Com C

條例（第397章）附表1第II部所列機構中英文名稱及簡稱

	中文名稱	英文名稱	簡稱
1.	公務員敍用委員會秘書處	Secretariat of the Public Service Commission	PSC
2.	香港輔助警察隊	Hong Kong Auxiliary Police Force	HKAPF
3.	香港警務處	Hong Kong Police Force	HKPF
4.	廉政公署	Independent Commission Against Corruption	ICAC

對投訴不予跟進或不展開調查的情況



不受申訴專員調查的行動 – 香港法例第397章附表2

1. 保安、防衛或國際關係
2. 法律程序或檢控任何人的決定
3. 行政長官行使權力赦免罪犯
4. 合約或商業交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府頒授勳銜、獎賞或特權
7. 行政長官親自作出的行動
8. 有關施加或更改土地權益條款的決定
9. 與《香港公司收購、合併及股份回購守則》有關的行動
10. 香港警務處或廉政公署就防止及調查任何罪行而採取的行動

調查投訴的限制 – 香港法例第397章第10(1)條

1. 投訴人對投訴事項已知悉超過兩年
2. 投訴由匿名者提出
3. 投訴人無從識別或下落不明
4. 投訴並非由感到受屈的人士或適當代表提出
5. 投訴人及投訴事項與香港並無任何關係
6. 投訴人有權利根據法律程序（司法覆核除外）提出上訴或尋求補救辦法

申訴專員可決定不展開調查的情況 – 香港法例第397章第10(2)條

1. 以前曾調查性質相近的投訴，而結果顯示並無行政失當之處
2. 投訴關乎微不足道的事
3. 投訴事屬瑣屑無聊、無理取鬧或非真誠作出
4. 因其他理由而無須調查

– 附件3 –

統計圖表

附件3.1	個案數字
附件3.2	接到的查詢／投訴數目
附件3.3	已處理的投訴個案性質
附件3.4	接到的查詢／投訴分布情況
附件3.5	已完成的投訴個案分布情況
附件3.6	已跟進並終結的投訴個案：最多人投訴的十個機構
附件3.7	經全面調查後終結的投訴個案結果
附件3.8	經全面調查後確定的行政失當類別
附件3.9	以查訊方式終結的投訴個案結果
附件3.10	履行服務承諾的統計數字



個案數字

	報告年度[1]				
	12/13	13/14	14/15	15/16	16/17
查詢	**12,255**	**12,767**	**12,940**	**12,159**	**11,564**
投訴					
(a) 須處理的投訴個案	**6,349**	**6,572**	**6,241**	**6,112**	**5,732**
– 接到的投訴	5,501[238]	5,624[398]	5,339[428]	5,244[213]	4,862[74]
– 由上年度轉入	848	948	902	868	870
(b) 已完成的投訴個案	**5,401[235]**	**5,670[367]**	**5,373[472]**	**5,242[224]**	**4,974[74]**
已跟進並終結					
– 經查訊後終結[2]	2,383[196]	2,605[36]	2,573[78]	2,740[175]	2,556[16]
– 經全面調查後終結[3]	169	321[12]	314[125]	226[30]	218[24]
– 經調解後終結[4]	22	38	138	134	133
經評審並終結					
– 缺乏充分理據跟進[5]	1,908[32]	1,432[192]	1,091[1]	1,187[4]	1,102
– 受條例所限不得調查[6]	919[7]	1,274[127]	1,257[268]	955[15]	965[34]
(c) 已完成的投訴個案百分比 = (b) / (a)	**85.1%**	**86.3%**	**86.1%**	**85.8%**	**86.8%**
(d) 轉撥下年度 = (a) – (b)	**948**	**902**	**868**	**870**	**758**
已完成的主動調查數目	**6**	**6**	**7**	**8**	**11**

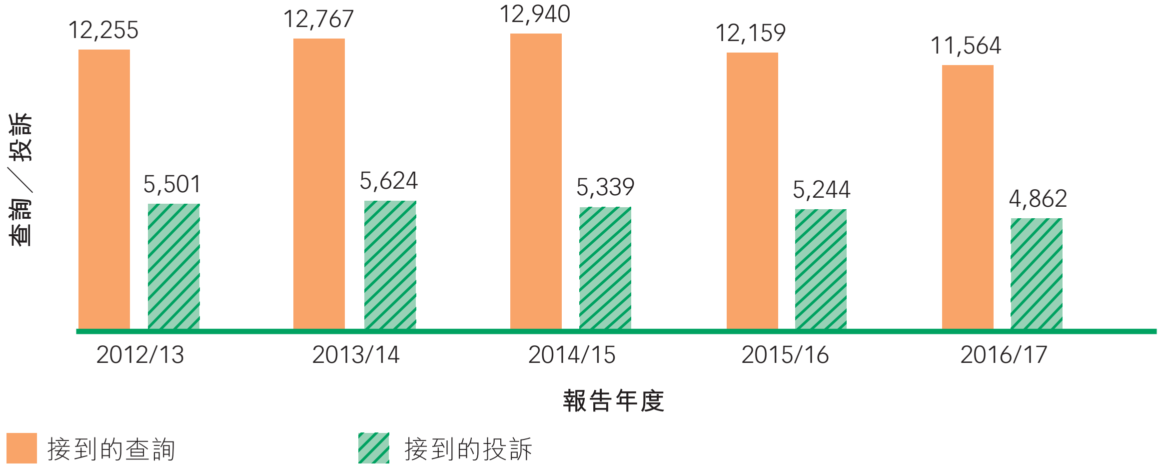
註 1. 自每年4月1日至翌年3月31日。
註 2. 根據《申訴專員條例》第11A條跟進的一般性質的個案。
註 3. 根據《申訴專員條例》第12條跟進的較複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。
註 4. 根據《申訴專員條例》第11B條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。
註 5. 基於缺乏表面證據、所涉機構正採取行動或投訴人只是表達意見等原因而不予跟進，並已終結的個案。
註 6. 不在本署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查。
[ ] 表示屬於同類主題投訴個案的數目。

– 有關上表使用的詞彙的詳細定義，請參閱「用語詞彙」。

– 附件3.2 –

接到的查詢／投訴數目





– 附件3.3 –

已處理的投訴個案性質





- 33.8% 出錯、意見／決定錯誤
- 14.3% 監管不力
- 12.9% 延誤／沒有採取行動
- 11.0% 其他（例如：投訴內容欠清晰、一般的批評或意見）
- 8.4% 沒有回應／答覆投訴或查詢
- 4.3% 程序不妥
- 3.6% 職員態度欠佳（例如：無禮、不樂意提供協助）
- 3.6% 不按程序辦事
- 3.5% 辦事疏忽、有缺失遺漏的情況
- 3.3% 厚此薄彼、處事不公
- 1.3% 濫用職權

接到的查詢／投訴分布情況

（所涉機構按英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱詳載於附件1。）

機構		查詢數目	投訴數目
漁農自然護理署	(AFCD)	40	60[18]
機場管理局	(AA)	29	18
建築署	(Arch SD)	11	15
審計署	(Aud)	2	2
醫療輔助隊	(AMS)	2	4
屋宇署	(BD)	340	288
政府統計處	(C & SD)	9	2
民眾安全服務處	(CAS)	4	2
民航處	(CAD)	8	8
土木工程拓展署	(CEDD)	8	8
公司註冊處	(CR)	13	14
競爭事務委員會	(Com C)	3	2
消費者委員會	(CC)	32	16
懲教署	(CSD)	41	63
香港海關	(C&ED)	59	52
衞生署	(DH)	70	82
律政司	(D of J)	24	25
渠務署	(DSD)	22	22
機電工程署	(E & MSD)	20	23
僱員再培訓局	(ERB)	22	10
環境保護署	(EPD)	60	60
平等機會委員會	(EOC)	48	31
地產代理監管局	(EAA)	14	12
消防處	(FSD)	56	44
食物環境衞生署	(FEHD)	599	603[2]
行政長官辦公室總務室	(GOCEO)	8	7
政府物流服務署	(GLD)	4	2
政府產業署	(GPA)	3	5
政府總部	(GS)		
– 政務司司長辦公室	(CS)	74	54
– 公務員事務局	(CSB)	12	10
– 商務及經濟發展局	(CEDB)	14	7

機構		查詢數目	投訴數目
– 政制及內地事務局	(CMAB)	2	1
– 發展局	(DEVB)	10	10
– 教育局	(EDB)	103	97[1]
– 環境局	(ENB)	3	1
– 財政司司長辦公室	(FS OFF)	2	1
– 財經事務及庫務局	(FSTB)	6	8
– 食物及衞生局	(FHB)	4	14
– 民政事務局	(HAB)	5	10
– 創新及科技局	(ITB)	2	3
– 勞工及福利局	(LWB)	5	5
– 保安局	(SB)	14	6
– 運輸及房屋局	(THB)	11	17
路政署	(Hy D)	58	74
民政事務總署	(HAD)	103	93
香港藝術發展局	(HKADC)	3	2
香港考試及評核局	(HKEAA)	14	14
香港房屋委員會	(HKHA)	33	13
香港房屋協會	(HKHS)	40	29
香港金融管理局	(HKMA)	50	35
香港天文台	(HKO)	6	5
香港警務處	(HKPF)	313	122
香港體育學院有限公司	(HKSIL)	1	2
醫院管理局	(HA)	357	185
房屋署	(HD)	851	570
入境事務處	(Imm D)	146	108
廉政公署	(ICAC)	17	4
政府新聞處	(ISD)	0	4
税務局	(IRD)	103	63
知識產權署	(IPD)	3	3
司法機構政務長	(JA)	80	31
九廣鐵路公司	(KCRC)	0	1
勞工處	(LD)	132	64

機構		查詢數目	投訴數目
土地註冊處	(LR)	16	9
地政總署	(Lands D)	262	274[2]
法律援助署	(LAD)	105	62
立法會秘書處	(LCS)	4	3
康樂及文化事務署	(LCSD)	190	190
強制性公積金計劃管理局	(MPFA)	27	18
海事處	(MD)	17	14
通訊事務管理局辦公室	(OFCA)	14	20
破產管理署	(ORO)	29	21
規劃署	(Plan D)	12	31[6]
郵政署	(PO)	122	89
個人資料私隱專員	(PCPD)	23	18
香港電台	(RTHK)	14	13
差餉物業估價署	(RVD)	29	22
選舉事務處	(REO)	26	26[4]
證券及期貨事務監察委員會	(SFC)	11	15
社會福利署	(SWD)	394	178
工業貿易署	(TID)	2	2
運輸署	(TD)	175	245[41]
庫務署	(Try)	10	7
大學教育資助委員會秘書處	(UGC)	1	2
市區重建局	(URA)	14	8
職業訓練局	(VTC)	25	8
水務署	(WSD)	146	92
西九文化區管理局	(WKCDA)	0	2
在職家庭及學生資助事務處	(WFSFAA)	48	29
合計		**5,844**	**4,544**

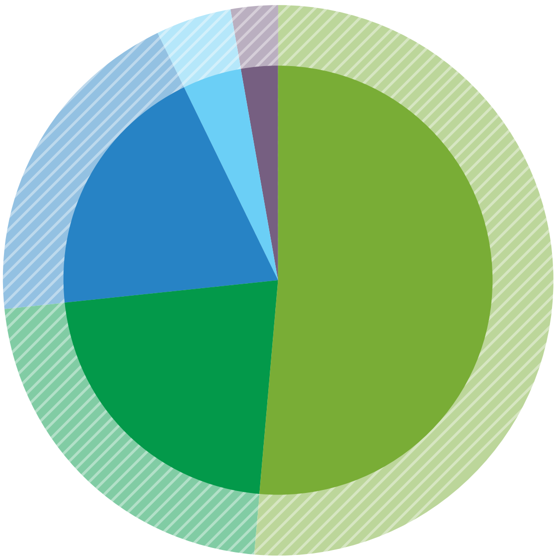
註 1. 附件3.1所列本署接到的查詢及投訴總數，分別是11,564宗及4,862宗。這兩項數字與附件3.4的數字有差別，是因為不屬《申訴專員條例》附表1所列機構的查詢／投訴數字，並無列入附件3.4內。

註 2. 《申訴專員條例》附表1所列，但本年度內沒有接到有關他們的查詢／投訴的機構，並無列入本附件內。

[ ] 表示屬於同類主題投訴個案的數目。

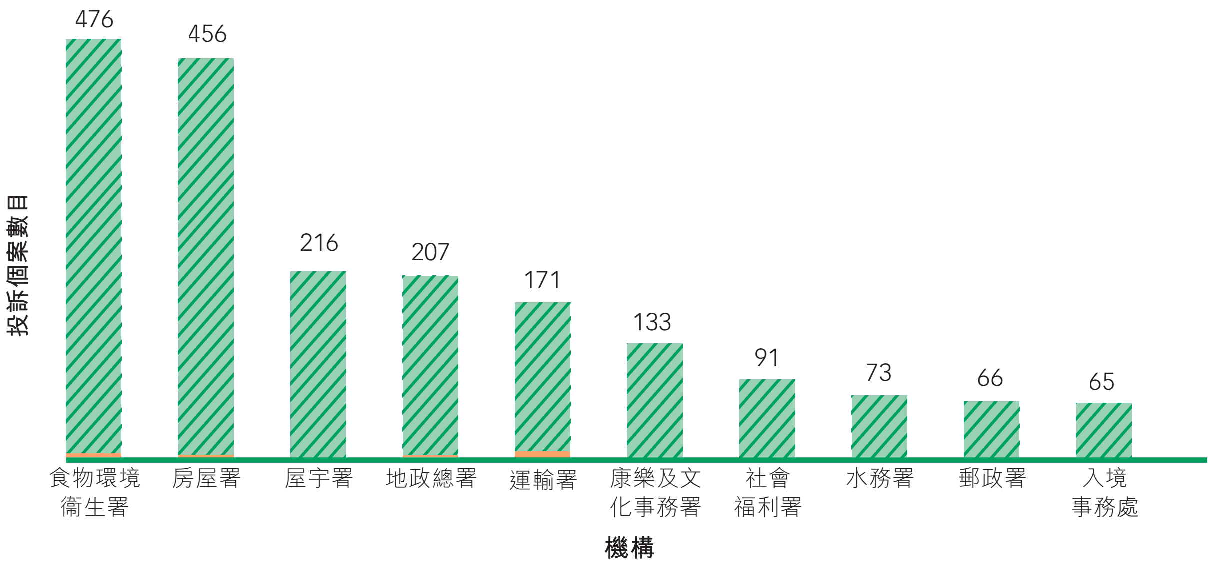
– 附件3.5 –

已完成的投訴個案分布情況：4,974宗



– 附件3.6 –

已跟進並終結的投訴個案：最多人投訴的十個機構



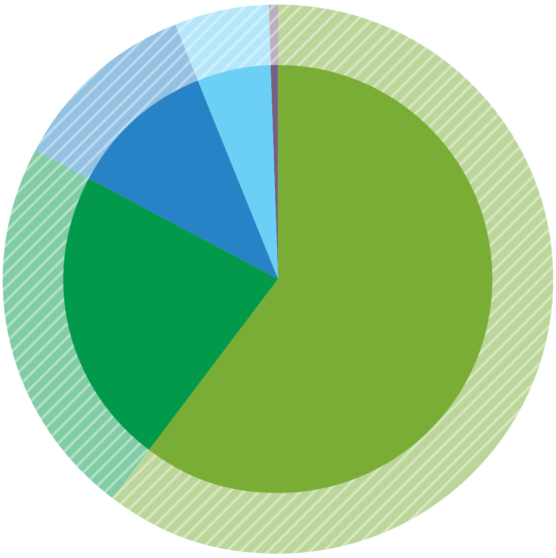
註 1. 「已跟進並終結的投訴個案」是指以查訊、全面調查或調解方式處理的個案。

註 2. 最多人投訴的十個機構佔本署已跟進並終結的2,907宗投訴個案的67.2%。

註 3. ▬ 表示同類主題投訴。

– 附件3.7 –

經全面調查後終結的投訴個案結果：218宗



- 60.5% 不成立
- 22.5% 部分成立
- 11.0% 成立
- 5.5% 投訴不成立，但機構另有缺失
- 0.5% 投訴已撤回／中止調查

– 附件3.8 –

經全面調查後確定的行政失當類別



- 27.4% 出錯、意見／決定錯誤
- 19.5% 監管不力
- 16.8% 延誤／沒有採取行動
- 14.2% 程序不妥
- 7.1% 沒有回應／答覆投訴或查詢
- 5.3% 不按程序辦事
- 4.4% 職員態度欠佳（例如：無禮、不樂意提供協助）
- 3.5% 辦事疏忽、有缺失遺漏的情況
- 0.9% 厚此薄彼、處事不公
- 0.9% 濫用職權

– 附件3.9 –

以查訊方式終結的投訴個案結果



（所涉機構按英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱詳載於附件1。）

機構		投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案
漁農自然護理署	(AFCD)	24	2
機場管理局	(AA)	10	1
醫療輔助隊	(AMS)	1	0
建築署	(Arch SD)	8	1
審計署	(Aud)	1	0
屋宇署	(BD)	190	57
民航處	(CAD)	3	0
土木工程拓展署	(CEDD)	5	0
公司註冊處	(CR)	7	0
競爭事務委員會	(Com C)	2	1
消費者委員會	(CC)	6	2
懲教署	(CSD)	24	2
香港海關	(C&ED)	23	0
衞生署	(DH)	24	3
律政司	(D of J)	8	2
渠務署	(DSD)	13	1
機電工程署	(E & MSD)	14	3
僱員再培訓局	(ERB)	3	0
環境保護署	(EPD)	41	4
平等機會委員會	(EOC)	14	3
地產代理監管局	(EAA)	8	0
消防處	(FSD)	20	2
食物環境衞生署	(FEHD)	416	133
政府物流服務署	(GLD)	1	1
行政長官辦公室總務室	(GOCEO)	3	0
政府產業署	(GPA)	5	0
政府總部	(GS)		
– 政務司司長辦公室	(CS)	29	11
– 公務員事務局	(CSB)	2	1

機構		投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案
– 商務及經濟發展局	(CEDB)	1	0
– 發展局	(DEVB)	4	0
– 教育局	(EDB)	54	8
– 財政司司長辦公室	(FS OFF)	1	0
– 財經事務及庫務局	(FSTB)	5	0
– 食物及衞生局	(FHB)	8	0
– 民政事務局	(HAB)	5	1
– 創新及科技局	(ITB)	2	1
– 勞工及福利局	(LWB)	3	1
– 保安局	(SB)	3	2
– 運輸及房屋局	(THB)	16	2
路政署	(Hy D)	39	2
民政事務總署	(HAD)	48	6
香港藝術發展局	(HKADC)	1	0
香港考試及評核局	(HKEAA)	8	1
香港房屋委員會	(HKHA)	8	0
香港房屋協會	(HKHS)	20	1
香港金融管理局	(HKMA)	21	0
香港天文台	(HKO)	1	0
香港警務處	(HKPF)	14	1
香港體育學院有限公司	(HKSIL)	2	0
醫院管理局	(HA)	47	13
房屋署	(HD)	411	25
入境事務處	(Imm D)	64	9
廉政公署	(ICAC)	1	0
政府新聞處	(ISD)	1	0
税務局	(IRD)	39	8
司法機構政務長	(JA)	10	2
勞工處	(LD)	22	6



機構		投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案
土地註冊處	(LR)	3	0
地政總署	(Lands D)	185	40
法律援助署	(LAD)	24	3
立法會秘書處	(LCS)	1	1
康樂及文化事務署	(LCSD)	116	17
強制性公積金計劃管理局	(MPFA)	15	2
海事處	(MD)	6	0
通訊事務管理局辦公室	(OFCA)	3	0
破產管理署	(ORO)	15	3
其他機構		11	0
規劃署	(Plan D)	14	1
郵政署	(PO)	57	18
個人資料私隱專員	(PCPD)	6	2
香港電台	(RTHK)	5	2
差餉物業估價署	(RVD)	6	2
選舉事務署	(REO)	12	4
證券及期貨事務監察委員會	(SFC)	8	0
社會福利署	(SWD)	76	4
工業貿易署	(TID)	1	1
運輸署	(TD)	145	20
庫務署	(Try)	2	0
市區重建局	(URA)	4	0
職業訓練局	(VTC)	4	1
水務署	(WSD)	63	10
在職家庭及學生資助事務處	(WFSFAA)	10	2
合計		**2,556**	**452**

註 1. 《申訴專員條例》附表1所列，但本年度內沒有以查訊方式終結有關他們的投訴個案的機構，並無列入本附件內。

履行服務承諾的統計數字

（二〇一六年四月一日至二〇一七年三月三十一日）

(A) 查詢

	回覆時間		
親臨本署或電話查詢	即時	30分鐘內	30分鐘後
	11,395 (100.0%)	0	0
書面查詢	5個工作天內	6至10個工作天	10個工作天後
	169 (100.0%)	0	0

(B) 投訴*

	回覆時間	
發出認收函件	5個工作天內	5個工作天後
	4,385 (99.5%)	24 (0.5%)

* 不包括無須或實際上無法認收的個案。

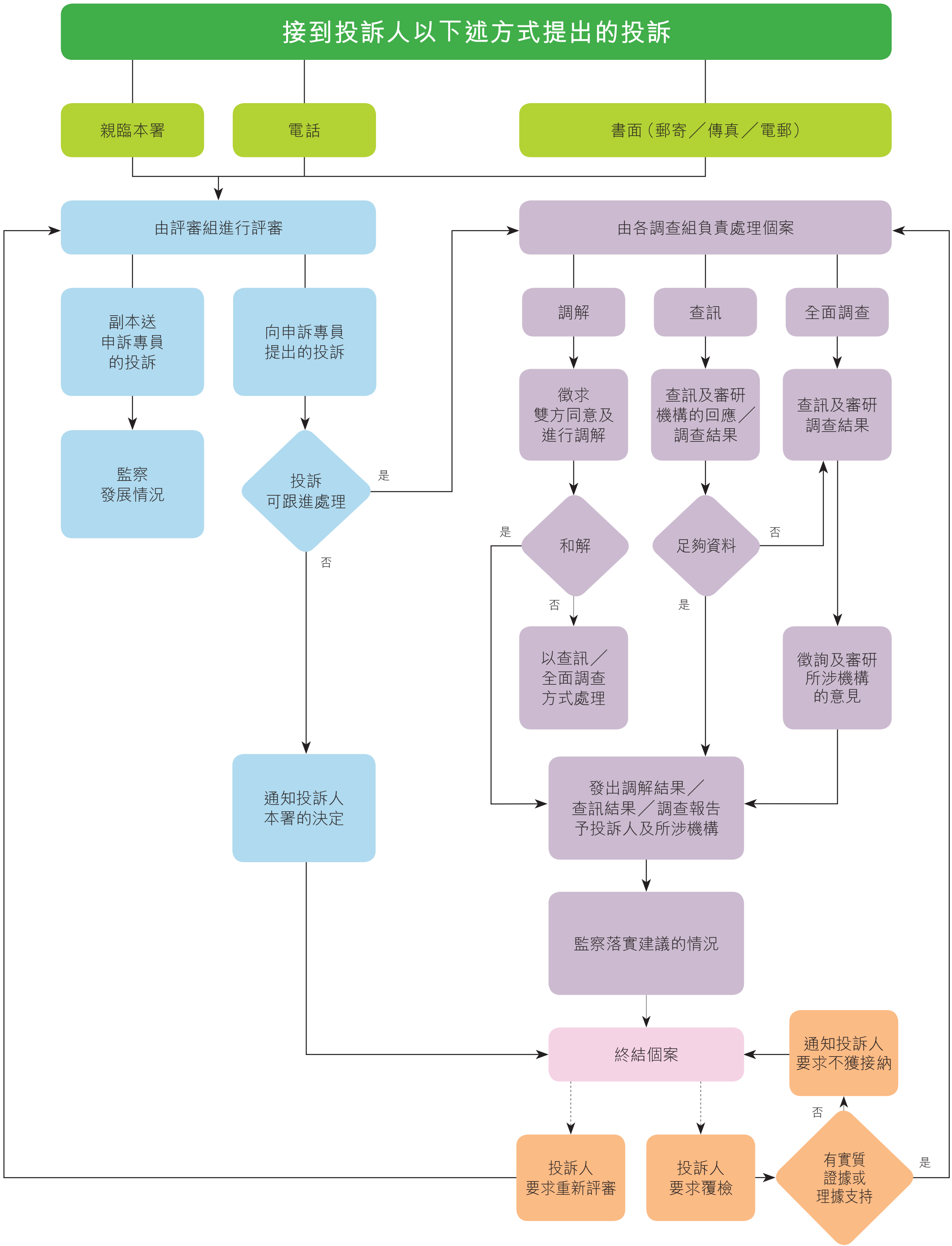
	不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案			其他個案		
終結的個案	10個工作天內	11至15個工作天	15個工作天後	3個月內	3至6個月	6個月後
	939 (97.3%)	25 (2.6%)	1 (0.1%)	3,512 (87.6%)	490 (12.2%)	7 (0.2%)
目標	不少於70%	不超過30%	–	不少於60%	不超過40%	–

(C) 外展講座

	回覆時間	
邀請本署人員主持講座	10個工作天內	10個工作天後
	10 (100.0%)	0



處理投訴流程圖



接到投訴人以下述方式提出的投訴
親臨本署
電話
書面（郵寄／傳真／電郵）
由評審組進行評審
副本送
申訴專員
的投訴
向申訴專員
提出的投訴
監察
發展情況
投訴
可跟進處理
是
否
通知投訴人
本署的決定
由各調查組負責處理個案
調解
查訊
全面調查
徵求
雙方同意及
進行調解
查訊及審研
機構的回應／
調查結果
查訊及審研
調查結果
和解
是
否
足夠資料
否
是
以查訊／
全面調查
方式處理
徵詢及審研
所涉機構
的意見
發出調解結果／
查訊結果／調查報告
予投訴人及所涉機構
監察落實建議的情況
終結個案
通知投訴人
要求不獲接納
否
投訴人
要求重新評審
投訴人
要求覆檢
有實質
證據或
理據支持
是

已完成的主動調查報告索引

主動調查報告	
OMB/DI/310	政府的樹木管理制度及工作
OMB/DI/401	政府對於般咸道四棵石牆樹的處理
OMB/DI/334	海事處對海上事故調查報告所作建議的跟進機制
OMB/DI/399	政府就公營骨灰龕供應不足的跟進
OMB/DI/368	康樂及文化事務署公眾泳池／泳灘因救生員不足而須臨時關閉的問題
OMB/DI/371	地政總署就非法佔用政府土地及違反地契條款的個案之規範化制度
OMB/DI/373	教育局對幼稚園收取報名費的監管
OMB/DI/383	公共屋邨展示宣傳品的安排
OMB/DI/360	政府對為行動困難人士提供「特別交通服務」的監管
OMB/DI/407	教育局對提供非本地高等及專業教育課程的機構之監管
OMB/DI/404	房屋署對公屋租戶在單位內進行違規改動的跟進機制

* 按調查報告完成日期排序



主動調查報告摘要選錄



（調查報告摘要按所涉機構的英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱載於附件1。）



教育局(EDB)

個案編號：OMB/DI/373

教育局對幼稚園收取報名費的監管

（調查宣布日期：二〇一六年四月十八日；完成日期：二〇一六年十二月十四日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

根據教育局發布的《幼稚園及幼稚園暨幼兒中心概覽二〇一五／一六學年》，全港有36間幼稚園獲該局批准收取超逾40元上限的報名費。有傳媒報道，部分幼稚園收取的報名費相當高昂。據教育局所稱，該局批准幼稚園收取超逾上限的報名費前，均有考慮園方所提供的理據。然而，社會上有意見認為，部分幼稚園收取超逾上限很多倍的報名費，可能是由於教育局審批機制有欠嚴謹，縱容幼稚園隨意收費。

2. 本署十分關注教育局對幼稚園收取超限報名費的規管是否得力。有見及此，申訴專員進行主動調查，以探究該局的審批機制和監管制度是否存在不足。

本署調查所得

審批機制和監管制度

3. 根據《教育規例》，學校（包括幼稚園）須得到教育局常任秘書長（「常秘」）的書面批准，才可收取費用（包括報名費及學費），而該局主管級人員獲「常秘」委派負責審批／覆核學校的申請。

4. 二〇一四年，該局把報名費上限調整至40元。幼稚園收取超逾上限報名費的申請，如獲「常秘」批准，便無須再逐年申請。截至二〇一六年十月，全港有36間幼稚園獲得批准收取超逾上限的報名費，佔全港約1,000間幼稚園的4%，報名費金額由50元至3,700元（是上限的92.5倍）不等。在36間幼稚園中，30間是國際幼稚園，所收報名費介乎300元至3,700元。餘下六間是本地幼稚園，所收報名費均在90元水平或以下。

5. 教育局在審批幼稚園超限報名費的申請時，會考慮每宗申請的實際情況及園方所提出的理據和資料，以確保幼稚園所收取的報名費合理地反映與其收生程序直接有關的實際開支。

6. 教育局在收到有關申請後，會經由該局不同職級的教育專業人員整理及分析個案資料、翻查和參考過往審批記錄及個案，然後上呈主管級人員覆核及審批。

審批制度欠嚴謹 – 準則不一、方法粗疏

7. 本署認為，教育局審批幼稚園超限報名費申請時，並無既定的具體審批準則，以致不同職員審批申請個案時出現不一致的情況，亦導致未能準確評估幼稚園所估算／申報的項目開支是否合理。

8. 根據教育局所提供有關上述36間幼稚園的檔案資料，有17間幼稚園向該局提出申請時，均有列明每個項目的開支，但其餘19間獲批的幼稚園均只籠統地列出處理入學申請的流程及相關人手安排，而該局未有要求該些幼稚園提供每個項目的開支，便批准了他們的申請。

9. 教育局一方面聲稱會就某些申請個案主動要求幼稚園提供詳細項目開支，但另一方面卻明言不會以核數方式稽核幼稚園報名費所包含的細項開支和可能會產生的盈餘。本署認為，教育局目前的審批方法過於粗疏，根本無法評定幼稚園的報名費是否合理，亦無從確定幼稚園有否藉收取報名費牟利。

沒有質疑人手開支的計算方法

10. 對於幼稚園報稱的巨額開支，尤其是教職員參與收生工作所涉的額外薪酬支出，教育局並無要求園方提供實質證據。

11. 一般而言，教職員受聘於幼稚園工作，處理收生事宜是份內事。如教職員是在辦公時間內處理收生事宜，又或者僱傭合約註明其職責包括收生事宜，而園方根本上沒有提供額外薪酬，本署相信該些教職員的薪酬可能已算入幼稚園的日常收支帳目，園方的學費及其他日常收益已足以抵償其薪酬支出。那麼，把該些教職員的薪酬某些部分算入收生開支，便是雙重計算，成為園方的額外收入。本署發現，部分收取1,000元以上報名費的幼稚園將教職員／校長的薪酬／時間成本計算入收生開支成本內，致令收生開支上升。然而，教育局從不質疑如此計算方式。

沒有質疑收取高昂報名費是否有牟利成分

12. 本署發現，有一間國際幼稚園向教育局提供上一個學年的報名人數及詳細收生開支資料，以申請收取未經批准的超限報名費。單看那些資料，該幼稚園所收取的報名費收入總額已遠超其開支成本，有過百萬元的盈餘，但該局未有質疑該幼稚園的報名費是為抵償收生開支，抑或是藉以牟利，便批准其申請。就該筆盈餘如何處理，該局全無過問。本署認為，即使該筆盈餘最終是用於已入讀的學生身上，對於繳付高昂報名費的報讀生家長亦屬不公，等於是由報讀生津貼已入讀的學生。

13. 此外，該幼稚園的其中一項收生開支為場地及設施共逾十萬元，但根據園方網頁的資料，其校舍佔地數千平方米，總樓面面積超過一萬平方米，而且設施齊全，教育局卻沒有質疑該幼稚園為何要另租場地，便批准其超限報名費申請。本署亦留意到，該幼稚園申請收取過千元報名費時，把設立網上報名系統（成本約70萬元）列為其中一項收生開支。在批准幼稚園的申請時，該局完全沒有考慮到，設立網上報名系統其實是一次性項目，沒有理由計算作收生的經常性開支。問題在於超限報名費的申請一經批准後便無須再逐年申請，而類似這宗個案的幼稚園此後便每年均可收取與實際支出不符的報名費。

沒有嚴正處理超收報名費的個案

14. 本署發現，教育局曾分別於二〇一二年五月、十月和十一月要求／提醒三間國際幼稚園停止收取未獲該局批准的超限報名費，其後該三間幼稚園於二〇一三年十月、十二月和二〇一四年三月方獲該局分別批准收取超限報名費。然而，在審批申請期間，該局並無調查該三間幼稚園是否仍然繼續收取超限報名費，亦沒有要求他們退還多收的款項給所有報讀生的家長，而只是向該些幼稚園發出口頭勸諭。

15. 教育局在二〇〇九年至二〇一四年期間所曾處理的18宗超收報名費的個案當中，僅曾向一間幼稚園發出書面警告。發出該書面警告的原因也主要源自家長投訴，事情是該幼稚園收取超逾上限但未經該局批准的報名費，以及沒有妥善處理家長的退還報名費的要求。及至有家長向教育局投訴及要求園方退還報名費，該幼稚園才把報名費退還給有關家長。

16. 事實上，即使教育局發現有幼稚園未經批准超收報名費，亦不會要求園方把多收的款項退還給所有報讀生的家長，除非有家長表示不滿，否則該局不會主動跟進。這對於不知道可要求退款的家長而言，殊不公允。而該局如此被動，不去盡力履行其規管報名費的責任，實難辭其咎。

建議

17. 申訴專員向教育局提出以下建議：

(1) 盡快完成制訂具體的工作指引，務求職員在審批超限報名費申請時嚴謹、公平、公正；

(2) 要求幼稚園清楚説明每項預算開支的詳情，並提供詳細實質證據，尤其是涉及參與收生工作的人手、巨額或全年開支項目，幼稚園亦須保留有關報名費開支及收入記錄供該局查閱；

(3) 若申請的預算案已顯示園方將會從收取報名費獲得盈餘，或有值得商榷的開支項目（包括非必要及非經常性的開支項目），向園方提出質疑甚或予以拒絕；

(4) 若有人舉報幼稚園虛報報名費的開支項目，或幼稚園並沒有向申請人家長提供其所承諾的服務，該局便須嚴正處理及跟進；若查明屬實，該局便須對園方撤回就超限報名費的批准，並規定園方在再提交超限報名費申請時，必須提供更詳盡的資料，包括上一個學年的開支或核數報告，供該局審核，並交代報名費盈餘的去向／用途，以確保園方並無藉收取報名費牟利；

(5) 規定未獲該局批准收取超限報名費的幼稚園，必須將違規超收的費用發還給家長，並從速按例禁止該些幼稚園繼續收取違規的超限報名費。



教育局(EDB)

個案編號：OMB/DI/407

教育局對提供非本地高等及專業教育課程的機構之監管

（調查宣布日期：二〇一六年五月二十三日；完成日期：二〇一七年三月三日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

在香港，若要開辦可取得由非本地機構所頒發的高等學術資格或專業資格之課程（統稱「非本地課程」），開辦課程的負責人（「主辦者」）必須向教育局轄下的「非本地高等及專業教育課程註冊處」（「註冊處」）申請註冊或豁免註冊。「註冊處」會根據《非本地高等及專業教育（規管）條例》（「《條例》」）審批申請。

2. 就非本地課程的監管，本署作出了主動調查，以探究教育局的監管機制是否存在不足，包括該局如何監察主辦者的運作以防止造假情況。

本署調查所得

監管非本地課程的法例和機制

3. 根據教育局的解釋，設立《條例》的主要目的是藉着註冊制度，監管非本地機構在本港之運作，以防止未達到水準的非本地課程在本港營辦，損害報讀者的利益。

4. 就課程的水平而言，《條例》所要保障的是：在本港開辦的非本地課程，其水平必須與該頒發學術／專業資格的機構在所屬國家內進行並令學員獲取同一資格的課程，可維持在比擬的水平。

5. 按《條例》規定，「註冊處」要求主辦者提交周年申報表，以確定課程持續符合《條例》的要求。此外，該處抽查非本地課程的廣告及網頁，並跟進有問題的個案。若收到投訴，該處會跟進。

國力書院事件所帶出的監管問題

6. 根據二〇一五年十一月的傳媒報道，非本地課程主辦者國力書院涉嫌偽造文件，推前了部分學員的入學日期，令該些學員可提早取得學術資格。事件所帶出的監管問題，值得關注。

7. 教育局表示，主辦者偽造或修改文件／資料，在重要事項上造假的行為，涉及其他法例規管的嚴重刑事罪行，並非《條例》直接監管的範圍，因此，「註冊處」並無就該等違規行為特別制訂監察程序。

8. 不過，《條例》第33條列明：任何人在看來是遵守《條例》的條文或在看來是遵守根據《條例》作出的規定時，故意作出在要項上屬虛假的聲明或事實陳述，即屬犯罪。對於「註冊處」會否或可否就違反上述條文撤銷事涉非本地課程的註冊，教育局未能提供確切的答案。

本署的評論

大致上可保障報讀者的利益

9. 整體而言，本署認為，教育局現行監管非本地課程的機制達到《條例》保障報讀者利益的目標，相信可保障：

(1) 在香港開辦的非本地課程是達到該些課程所屬國家認可的同等水平；

(2) 學員在報讀課程之前已經知悉，課程資格會否獲僱主承認最終是由僱主決定，政府不作任何保證；

(3) 學員在遇到問題或不合理對待時獲得適切的幫助。

監管機制不足之處

10. 不過，若主辦者串通學員造假，以致學員可無須按照課程所有的要求和規定去完成課程，便取得有關學術／專業資格，那便會對社會帶來種種負面影響，包括對以下人士不公平：誠實按照課程所有要求修業的學員、誤信造假學員已切實達到課程水平因而聘用了他們的僱主，以及該些造假學員日後在工作上服務的對象。

11. 從防止主辦者的造假行為這角度看來，教育局現行監管機制實有嚴重不足之處。

執法策略被動

12. 教育局一直以來並無定期視察主辦者處所，亦沒有就主辦者偽造或修改文件在重要事項上造假此等行為，特別制訂監察程序，未能做到防患於未然。待至有涉嫌違規情況出現時才介入，屆時「註冊處」可能已無從搜證。



未有硬性規定已註冊課程之主辦者須保存相關文件

13. 在本署進行調查期間，教育局已向新申請註冊的非本地課程施加新增註冊條件，要求主辦者必須在學員就讀期間至完成或終止修課後兩年內，保存該些學員與修讀課程有關的文件，以助「註冊處」日後的監管及執法工作。然而，該局未有把上述新增條件一視同仁地施加於在之前已註冊的課程。本署認為，《條例》其實已授予「註冊處」此權力，教育局理應把已註冊的課程亦納入此項加強規管措施內。

缺乏明確具體的法律條文及執法指引

14. 按教育局所言，即使證實了主辦者有造假行為，現行的《條例》及《教育條例》皆沒有條文是該局肯定可以引用來撤銷事涉非本地課程的註冊及取消事涉主辦者的學校註冊；足見現有制度之不足。

建議

15. 申訴專員建議教育局：

(1) 制訂定期突擊巡查主辦者處所及抽查與學員修讀課程有關的文件之機制，以更有效地防止主辦者藉着偽造或修改文件，在重要事項上造假；

(2) 與律政司進一步研究可否對已註冊的課程新增條件，要求主辦者必須在學員就讀期間至完成或終止修課後兩年內，保存與學員修讀課程有關的文件；

(3) 考慮修訂《條例》及《教育條例》；若修例需時，教育局最低限度亦應盡快制訂明確具體的執法指引，包括讓職員知悉該局在甚麼情況下可引用法例撤銷違規的非本地課程的註冊及取消違規的主辦者的學校註冊。



發展局(DEVB)

個案編號：OMB/DI/310

政府的樹木管理制度及工作

（調查宣布日期：二〇一四年九月二十三日；完成日期：二〇一六年六月十日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

香港是人口密集的城市。樹木若折枝或倒塌，便可能會對周邊的人或財物造成損害。

2. 這項主動調查旨在探究政府的樹木管理制度和工作有否不足之處，重點在於政府在保障公眾安全方面的工作狀況及成效。

本署調查所得

樹木管理制度

3. 現時，在政府土地上的樹木及在私人土地上的樹木受兩套不同的制度規管。

4. 在政府土地上的樹木的日常管理工作，由不同的政府部門按其管轄的地域，負責護養、巡查及樹木風險評估等工作。發展局設有樹木管理辦事處（「樹木辦」），就樹木管理事宜擔當中央統籌及指導的角色。

5. 樹木辦設有一個屬諮詢性質的樹木管理專家小組(「專家小組」),成員包括本地及海外樹木專家。「專家小組」就有關樹木管理及護養的政策及執行事宜,向政府提供意見。

6. 至於私人土地上的樹木,只有部分地契載有樹木保育條款。該些條款規定除在緊急情況外,業主須事先取得地政總署的書面同意才可移除或修剪其土地範圍內的樹木。

人力資源問題

樹藝師未有註冊制度

7. 園境師及樹藝師是與樹木管理相關的主要專業。

8. 在本港,園境師的專業資格之認證,已受《園境師註冊條例》規管。法定機構「園境師註冊管理局」負責為註冊園境師的申請者查證其所持資歷,並處理註冊園境師的行為及紀律問題。這個註冊制度可以維持該專業的水平,並保障聘用他們的機構/市民的權益。樹藝師在本港則尚未有註冊制度。市民即使發覺樹藝師的服務質素及操守不符期望,亦投訴無門。

樹藝人員無特定資歷要求

9. 要盡早及準確地找出有問題或有倒塌危險的樹木,巡查人員及覆檢人員的專業知識及工作經驗十分重要。然而,政府對他們的工作經驗和專業知識只有基本的要求,而樹木辦所舉辦的相關訓練課程為期亦只兩天,令人懷疑僅符合如此要求的人員,是否真的能夠勝任樹木檢查工作。

10. 負責日常護養工作(包括修剪樹木、病蟲害防治、施肥等)的前線人員,其工作水平對樹木的健康有重大影響。然而,他們入職卻無須達到特定的資歷及工作經驗要求。

人力資源規劃姍姍來遲

11. 雖然在二〇一〇年成立的樹木辦有為負責樹木管理工作的政府人員開辦培訓課程,並鼓勵大專院校和培訓機構開辦與樹木管理有關的課程,但及至二〇一五年年中,該辦才開始就本港樹木管理的人力資源情況進行研究,以助長遠規劃。這可説是姍姍來遲。

政府土地上樹木之管理問題

管理人員調動欠佳致經驗流失

12. 現時政府體系內並無一個專責管理樹木的職系,只有一些亦須負責其他工種的職系(例如:康樂及文化事務署的康樂事務經理)。該些職系的人員常會被調往與樹木管理不大相關的崗位,因而造成專業知識和經驗流失,不利於需要專門知識和技術的樹木管理工作(包括監督相關承辦商的工作)。

樹木辦對各部門的監察有待加強

13. 政府部門有否選擇適當的樹木品種、栽種地點,以及預留足夠空間供樹木生長,均會直接影響樹木的健康及日後的安全風險。

14. 本署認為,儘管各部門與樹木辦沒有從屬關係,該辦亦應加強與各部門的溝通,要求並監察各部門在工程的設計階段認真審視種植設計及遵循發展局的指引,以選擇適合的樹木品種和栽種地點,有助於避免日後釀成樹木倒塌或須倉促移除危樹。

風險評估的準則未夠完備

15. 本署亦發現,樹木辦所制訂用以對樹木作風險評估的「表格2」,其所採用的評估準則有修訂的需要。雖然「表格2」可記錄樹木本身的狀況及其生長環境的狀況,但兩者一併所產生的風險因素(例如:樹木本身的重量加上外來的荷載是否構成了問題),則未有納入「表格2」的風險評估準則內。

樹木辦未能有效地監察各部門如何跟進公眾舉報／投訴

16. 有個案顯示，有部門及其承辦商均嚴重延誤處理市民就危樹的舉報。雖然處理該些舉報／投訴屬部門本身的份內工作，但樹木辦既然有協調及統籌眾部門管理樹木工作之責，便理應加強監察各部門在這方面的工作，甚或考慮把本身定位為覆檢市民舉報／投訴個案的機關，督導有關部門作出適切改善。

須提升「專家小組」意見的透明度及問責性

17. 政府在發展局轄下的樹木辦設立「專家小組」，是有利於吸納獨立專業人士就與樹木管理相關的事宜所提供的意見。本署認為，該局應清楚記錄小組／小組成員的意見，並將有關記錄公開，以加強其透明度及問責性。

對私人土地上樹木之管理無法可依、規管有限

18. 相對於政府土地上的樹木，私人土地上的樹木之規管更形不足。即使地契載有樹木保育條款，業主有否及如何護養其樹木，亦不屬該些條款的規管範圍。現時亦無法例規定私人土地的業主須負責檢查及護養其土地上的樹木。因此，業主對其土地上的樹木是否護養得宜以減低其倒塌風險，政府目前是無從置喙。

19. 事例顯示，私人土地上的樹木若管理不善以致倒塌，後果可以非常嚴重。

有需要為樹木管理立法

20. 一些外地的樹木法例及相關資料顯示，為樹木管理立法，相信可應付本港的一些樹木管理問題，包括：就栽種、修剪及移除樹木訂立基本標準；授權當局可強制私人土地業主修剪或移除在其土地上有倒塌危險的樹木；規定為護養樹木及對樹木進行特定工作；以及公布獲認可的樹木管理培訓機構及課程等。

21. 本署認為，政府應向公眾明確表示有意訂立樹木法例以補現行規管制度之不足。政府單靠公眾教育／勸諭／指導，相信未必能夠在可預見將來達到所期望的效果。況且，研究及草擬法例需時，政府實應盡快展開籌備工作。一旦政府向公眾表明立法的取態，相信會有助提升公眾對樹木管理責任的意識，而有關樹木管理的商機及就業機會亦會應運而生，那會有助培養相關的專業及技術人才，以應付立法後人力資源的需求。

22. 此外，政府在部署立法時，亦可考慮進一步提升「專家小組」的地位、參與及問責性，例如參照「古物諮詢委員會」的模式，在擬訂的樹木法例內把「專家小組」轉化為法定組織，以向政府提供更具權威性及代表性的意見。

建議

23. 申訴專員敦促發展局／樹木辦：

人力資源

(1) 考慮為樹藝師的資歷設立註冊或認證制度；

(2) 提高對樹藝人員（尤其是巡查人員及覆核人員）的專業知識及工作經驗的要求；

(3) 加強前線人員的技術培訓；

(4) 加快人力資源的規劃工作；

政府土地上樹木的管理

(5) 檢討現有與樹木管理有關的人員的調派及培訓安排，甚或考慮由中央調派專責樹木管理的職系人員至各部門；

(6) 加強監督各部門就栽種樹木的安排；

(7) 完善樹木風險評估的準則；

(8) 設立機制以加強監察各部門處理公眾舉報／投訴的工作；

(9) 提升「專家小組」意見的透明度及問責性，記錄該小組／小組成員的意見，並將有關記錄公開；

私人土地上樹木的管理

(10) 繼續向私人土地業主加強宣傳教育妥善護養樹木的知識；

樹木法例

(11) 明確表示有意訂立法例，並盡快完成各項配套工作，以全面及更有效規管香港樹木的管理與保育。



路政署(Hy D)、發展局(DEVB)、民政事務總署(HAD)

個案編號：OMB/DI/401

政府對於般咸道四棵石牆樹的處理

（調查宣布日期：二〇一五年九月四日；完成日期：二〇一六年六月十日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

中西區般咸道與聖士提反里之間的砌石擋土牆（「石牆」）上，本來有六棵細葉榕樹（「石牆樹」）（「T1至T6」）。二〇一五年七月二十二日，T2突然倒塌，令致有人受傷及財物損毀。事件發生後，負責護養該六棵樹的路政署以保障公眾安全為由，先後移除餘下的五棵石牆樹（T3在七月二十二日移除，而T1、T4、T5和T6在八月七日移除）。

2. 路政署在八月七日移除四棵石牆樹一事引起廣泛傳媒報道及公眾議論。申訴專員因此作出主動調查，以探究路政署移除事涉四棵石牆樹的理據是否充分、當局在移除樹木及展開行動前的諮詢過程是否依據既定政策和程序，公開及公正地執行。調查對象包括路政署、發展局及其轄下的樹木管理辦事處（「樹木辦」），以及民政事務總署（「民政總署」）。

事件的來龍去脈

專家評估、石牆樹的護養及補救措施

3. 路政署早於二〇一二年已委託樹木專家就六棵石牆樹的結構及健康情況進行評估。T4及T5被評為屬「高風險級別」，T1、T2、T3及T6則列為「低風險級別」。該署遂於二〇一三年安排大型修剪T4及T5，以緩減它們倒塌的風險。

4. 路政署亦研究了多個鞏固或支撐石牆樹的方案，結論是所有方案均不可行，主要是礙於行車道及行人路狹窄、交通繁忙、地底有主要的公用設施、旁邊大廈結構可能不勝額外負荷等，而不能裝設建議的加固樹木的措施。

T2倒塌

5. 二〇一五年七月二十二日，正值黃色暴雨警告生效，被評為「低風險級別」的T2突然倒塌。當天晚上，路政署發現在T3後的矮圍牆（該圍牆建於石牆頂部後方的聖士提反里路旁），有數條裂痕。路政署與樹木辦認為，那顯示T3承托部位不穩固及有即時倒塌危險。路政署遂於當晚移除T3。

路政署評估餘下四棵石牆樹並決定移除

6. 至於餘下的四棵石牆樹（T1、T4、T5及T6），路政署於七月二十二日之後幾乎每天都有監察情況。八月三日，路政署、樹木辦及其由樹木專家所組成的「專家小組」到場視察及進行會議。與會者認為，它們沒有即時倒塌危險，石牆亦沒有出現不穩定的徵兆。其間有「專家小組」成員提出三個支撐或穩固樹木的方案，路政署確定方案皆不可行。

7. 八月五日至七日期間，路政署在圍牆上接連發現新的裂痕及縫隙，評估後認為是樹木承托部位不穩固、承托部位已向外移，以及其抗翻倒能力已削弱之「警號」。

8. 根據路政署的評估，T4、T5或T6任何一棵一旦倒塌，可能已盤結一起的根部會產生拉力，導致三棵大樹瞬間全部倒塌，所覆蓋面積會頗大，在般咸道的途人（尤其在樹下巴士站候車的乘客）及車輛可能走避不及以致弄成人命傷亡，高聳的樹身對對面大廈的住宅單位及其地面的店舖亦會造成嚴重損毀。至於T1，其位置頗高，一旦倒塌，造成人命傷亡和財物損毀的風險亦不能低估。

9. 加上超強颱風迫近，天文台預測天氣會持續不穩定，路政署認為事態緊急，遂於八月七日決定移除上述四棵石牆樹，以保障公眾安全。

路政署及民政總署通知相關人士

10. 路政署決定移除四棵石牆樹後，在同日（八月七日）下午發電郵，請民政總署轄下的中西區民政事務處（「民政處」）轉發一封信函（「通知信」）給中西區區議會食物環境衞生及工務委員會綠化及美化工作小組（「工作小組」）主席，以交代該署的決定及理由。路政署同時將「通知信」副本傳真給發展局。

11. 民政處隨即將「通知信」以電郵轉發給全體中西區區議員，當中包括「工作小組」主席，並另以電話知會區議會正、副主席、「工作小組」主席，以及受即將實施的封路及交通改道影響較大的選區的區議員，合共六位議員。

本署的評論

12. 本署對事件有以下的評論。

移除事涉石牆樹的決定並非無理

13. 就有部分人士質疑路政署移除事涉四棵石牆樹的理據，本署接納該署的澄清／解釋：

(1) 就事涉四棵樹的倒塌危險「警號」是否可信，路政署已作出詳盡交代。

(2) 雖然土木工程拓展署曾確定石牆結構良好，但即使石牆本身穩固，若樹木的承托部位已出現了問題，樹木仍有倒塌危險。

(3) 就政府為何不裝置鞏固或支撐設備，以保存該四棵石牆樹，路政署解釋，經研究後，多個方案均被認定為不切實可行。

14. 路政署在短時間內決定移除事涉四棵石牆樹，令愛樹之人感到難過，本署可以理解。然而，在二〇一五年八月五日至七日的短短三日內，圍牆及樹木承托部位的確出現了急促變化，顯示該些樹木可能會隨時倒塌，加上天文台預測天氣持續不穩，路政署採取謹慎的態度以保障公眾安全，本署認為是無可厚非的。本署亦曾諮詢工程專家，他們也認同路政署移除事涉樹木的決定及理據。本署從行政角度和循常理全盤審視了這極具爭議性的問題，並考慮了各方意見，結論是：並無實質證據顯示路政署移除該四棵樹木的決定是草率或不合理。

應加強「專家小組」的參與

15. 至於路政署在移除事涉石牆樹前沒有通知「專家小組」成員，是否不尊重「專家小組」，本署留意到，路政署曾就六棵石牆樹的鞏固／支撐方案（包括其不可行的情況）向「專家小組」匯報。樹木辦亦有邀請該小組成員就事涉的四棵石牆樹的健康及穩固性提供意見，而且路政署在決定移除事涉四棵石牆樹時也有按既定程序通知發展局（樹木辦）。然而，樹木辦卻沒有利用移除該些樹木前的個多小時知會「專家小組」，讓小組成員可在最後關頭提出意見。本署認為，那未免是沒有善用專家們的專業知識及意見。

16. 政府日後在決定移除具爭議性或有特殊價值的樹木之前，應盡可能先讓「專家小組」的成員提供意見，並明確記錄該些意見讓公眾知悉，以加強政府所作的決定的透明度及問責性。

民政處另以電話通知數位區議員並非不合情理

17. 至於民政處將路政署移除樹木的決定及理由以電郵通知了全體中西區區議員之餘，另以電話通知區議會正副主席、「工作小組」主席，以及其選區將受事件較大影響的區議員，本署認為該處的做法合情合理，可確保相關議員盡早接獲消息，協助向受影響居民解釋情況。

應提高市民對某類樹木所構成的潛在危險之意識

18. 這宗事件反映，某些樹木基於其體積、生長形態，或所處的特殊環境，其穩定性存在較高風險，對公眾安全所構成的潛在危險亦相應地較高。市民對這方面的風險意識尚有待提升。

建議

19. 申訴專員建議：

(1) 發展局今後明確記錄「專家小組」的意見讓公眾知悉，以增加透明度及問責性；

(2) 民政總署就向哪些人士特別以電話通知移除樹木的決定之安排訂立明確的準則，以免惹人質疑；

(3) 樹木辦設法提高公眾對某些樹木所構成的潛在危險之意識。



房屋署(HD)

個案編號：OMB/DI/404

房屋署對公屋租戶在單位內進行違規改動的跟進機制

(調查宣布日期：二〇一六年五月二十七日；完成日期：二〇一七年三月三十一日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽)

背景

房屋署編配給租戶的公屋單位，一般會提供各式固定裝置及設備。根據公屋租約條款，事前未經該署書面同意，租戶不得在單位內安裝任何固定裝置、間隔或其他架設，亦不可拆除單位內的原有固定裝置或設備；這些公屋租約條款旨在確保公屋樓宇結構安全，以及固定裝置及設備得以善用。

2. 然而，本署從過往處理的投訴個案發現，房屋署並沒有妥善跟進涉及公屋租戶違規改動單位的個案。須知違規改動單位非但可能對鄰近租戶造成影響，嚴重的更會影響樓宇負荷。為更全面了解有關問題，申訴專員決定向房屋署就其對公屋租戶在單位內進行違規改動的跟進機制展開主動調查。

本署調查所得

公屋單位的固定裝置分類

3. 房屋署把公屋單位內提供的各式固定裝置分為甲、乙、丙三類。租戶欲申請改動固定裝置，須遵守以下規定：

固定裝置	分類註解
甲類	不准許改動。
乙類	須事前以書面方式向房屋署提出改動申請。
丙類	無須事前向房屋署提出改動申請。

租戶申請改動固定裝置的程序及要求

4. 按照房屋署訂明的程序，租戶在辦理入伙手續時，所屬屋邨辦事處(「屋邨辦」)須向準租戶講解裝修單位的安排，而租戶須即場簽署承諾書，表示明白並承諾遵守相關裝修規定。

5. 一般而言，改動甲類固定裝置可能帶來即時或明顯危險、導致滲漏、對健康或環境構成嚴重滋擾、破壞屋邨統一性、違反相關法例規定、以及影響法定隔音要求等，因此，若租戶提出改動甲類固定裝置申請，房屋署會予以拒絕。

6. 租戶欲改動乙類固定裝置，必須事先以書面方式向房屋署提出申請，而擬作的改動必須符合指定條件。申請獲批准後，租戶在進行改動時須遵守有關工程規定，並確保有關造工及用料恰當。

7. 租戶欲改動丙類固定裝置，無須事前得到房屋署批准，完成有關的改動工程後亦無須通知屋邨辦。

房屋署對違規改動公屋單位的跟進機制

8. 就如何管制租戶改動單位內的固定裝置，房屋署經檢討後於二〇〇九年十一月發出內部指引。其後，因應本署就一宗涉及違規改動的投訴個案向該署提出改善建議，該署於二〇一六年八月對上述內部指引再作修訂。為方便討論，本署把二〇一六年八月前跟進違規改動的機制稱為舊機制，此後的稱為新機制。

舊機制

9. 在舊機制下，若租戶被發現改動甲類固定裝置，有關修復工程必須由房屋署執行，以確保所採用的物料及安裝方法符合既定規格及標準。若被發現有未獲批准的乙類固定裝置改動，租戶須自費修復還原。

10. 若租戶拒絕合作，房屋署可根據屋邨管理扣分制向有關租戶扣分；若租戶在兩年內被扣除的分數累計達16分，其租約會被終止。此外，房屋署亦可根據《房屋條例》第19(1)(b)條，向違反租約規定的租戶發出遷出通知書，要求於指定限期前將單位騰空交回。

11. 舊機制下的內部指引，並無規定屋邨辦必須於租戶完成獲批的改動工程後上門實地視察，以確保有關改動符合規定，亦無列明前線人員跟進違規改動個案的職責、程序及時限，以及督導人員的責任。

新機制

12. 新機制與舊機制的異同主要在於下述三方面：

(1) 固定裝置分類

13. 房屋署以舊機制下的固定裝置分類為藍本，新增一些及刪除部分原有的固定裝置項目，又對部分原有的固定裝置作重新分類。新機制下的固定裝置項目分類當中，有一項重要更改：放寬對部分原來屬甲類固定裝置的管制，把它們撥入乙類，這些固定裝置包括：露台／廁所／浴室／廚房地台瓦、淋浴盆、淋浴小室、浴缸、廁盆、灶台、分支水喉管及配件。

(2) 監察和執法行動時限

14. 新機制加入指引條文，訂明監察和執法行動時限。若租戶提出改動甲類固定裝置申請，房屋署會一如以往予以拒絕，而乙類固定裝置的改動，則同樣要事先獲該署批准。一般而言，在收到改動固定裝置申請的90個曆日內，屋邨辦須實地視察有關單位，留意有否出現違規情況，特別是甲類固定裝置的改動。

(3) 前線及督導人員的職責

15. 新機制加入指引條文，釐定各級負責人員的職權。若屋邨辦發現租戶有違規改動，前線人員須聯同工程人員進行實地視察，以核實違規改動的情況，並於知悉有關情況的60個曆日內，向有關租戶發出修復通知書。

16. 若租戶拒絕合作，房屋署須盡快自行展開修復工程。遇有困難，屋邨辦須尋求房屋署轄下所屬分區租約事務管理辦事處的協助。若租戶願意合作，有關修復工程須於收到修復通知書後的60個曆日內完成；如有困難，租戶可要求延期至不超過90個曆日或180個曆日，但須先得房屋事務經理／物業服務經理（延期至90個曆日的申請）或高級房屋事務經理／高級物業服務經理（延期至180個曆日的申請）的批准。對於有充分理據的延期申請，有關工程可延至超過180個曆日才完成，但必須先得區域物業管理總經理批准。

17. 區域物業管理總經理須妥善記錄有關的違規改動個案，並在有需要時檢視個案進度。

本署的評論

舊機制的流弊

18. 整體而言，房屋署在舊機制下的監察工作的流弊，主要表現在以下幾方面：

延誤跟進個案

19. 在舊機制下，房屋署並無制定跟進個案的程序、時限，以及相關職員的職責。根據房屋署的記錄，在過去四個財政年度已完成修復工程的65宗個案中，有10宗個案需時6個月或以上，其中7宗更逾9個月，最長的個案用了超過兩年才成功處理。至於截至二〇一六年六月三十日仍待辦的違規改動個案，則有27宗，當中18宗需時6個月或以上但仍未完成修復工程，其中13宗需時9個月或以上，而最舊的一宗個案，已跟進近三年，可見延誤嚴重。

職員不按指引行事

20. 根據既定指引，甲類固定裝置的修復工程必須由房屋署執行，以確保所採用的物料及安裝方法符合既定規格及標準，保障樓宇安全。然而，根據房屋署的記錄，在65宗已完成修復工程的個案中，有61宗涉及甲類固定裝置的違規改動，當中的28宗個案由租戶自行修復而非由房屋署執行，處理並不符合既定指引，更可能對樓宇安全造成隱患。

21. 此外，對於一些長期拖延修復違規改動的個案，房屋署採取過於寬鬆的態度，未有切實施行屋邨管理扣分制或執行租約規定以加強阻嚇作用。

跟進粗疏、執法不嚴

22. 屋邨辦在跟進個別個案時，未有要求租戶徹底修復還原所有違規改動項目，反而接受租戶「承諾」日後交還單位時才還原，繼而結案，不再跟進，顯示其跟進粗疏，執法甚不嚴謹。

監管不力

23. 屋邨辦在跟進個別個案時出現上文第19至22段所述的流弊，反映房屋署管理層對違規改動固定裝置的問題，以及職員跟進個案的進度和質素缺乏監察，任由問題持續。

新機制仍有不足，須檢討成效和進一步改善

24. 二〇一六年八月發出的新指引，提供了一套統一的跟進準則，避免不同屋邨辦、甚至不同人員有不同的處理方式。

25. 然而，在新指引中，一些由原先屬於甲類的固定裝置撥入乙類（上文第13段）；本署認為，這可能對租戶的居住環境構成隱憂，例如導致滲漏或結構不穩固。事實上，根據房屋署的資料，上文第19段提及的合共92宗違規改動個案中，有33宗（即超過三分一）個案涉及天花滲水。導致天花滲水的原因，大多是上層單位違規改動廚房／廁所／浴室設備及地台，以致破壞地台防水層，結果導致滲水。房屋署把涉及廚房、廁所、浴室設備及地台的改動由甲類撥入乙類，長遠來説會否影響樓宇結構而引來更多天花滲水個案，成為疑問。

26. 此外，新指引雖要求屋邨辦須於90個曆日內實地視察已獲批准進行改動工程的單位，然而，若實地視察時有關工程仍未完成，指引並無規定屋邨辦須再安排視察，以確保所有改動符合相關規定。另一方面，若工程已完成，實地視察能否察覺如防漏等隱藏性的工程／工料是否符合標準，亦是未知之數。

27. 無論如何，新指引運作至今只有數月，成效有待評估。房屋署應定期檢討新機制的推行成效及在有需要時進一步完善有關指引，以妥善跟進租戶違規改動固定裝置的問題。

本署的建議

28. 鑑於以上所述，申訴專員建議房屋署：

(1) 定期檢討新機制的推行成效，確保達到預期效果，避免舊機制下的流弊重現，以及在有需要時優化工作指引，包括訂定更清晰條文，規定屋邨辦須於改動工程完成後安排視察，以確保所有改動符合相關固定裝置分類的規定。

(2) 緊密監察修訂固定裝置分類之後的影響，特別留意原屬甲類固定裝置被撥入乙類後，有否影響樓宇結構引致更多天花滲水個案，並在有需要時對固定裝置的分類再作修訂。

(3) 加強監察，確保前線職員按指引行事，包括在有需要時果斷地施行扣分制等懲處措施。

(4) 積極跟進現時仍待辦的違規改動個案，特別是跟進已超過半年的個案。

(5) 重新檢視未獲全面跟進，以及由租戶自行修復甲類固定裝置的個案，確保有關個案已獲適當跟進。

(6) 定期舉辦前線人員培訓課程，加強前線人員應對違規租戶，特別是較難處理的個案的能力。

(7) 加強巡查和積極找出違規個案。

(8) 加強宣傳新機制下的固定裝置分類和展示取締違規改動個案的決心。

(9) 考慮加強懲處拒絕修復違規改動單位固定裝置的租戶。

29. 本署欣悉，房屋署已接納本署的所有建議，並着手跟進。本署會繼續監察，直至該署全面落實各項建議。



地政總署(Lands D)

個案編號：OMB/DI/371

地政總署就非法佔用政府土地及違反地契條款的個案之規範化制度

（調查宣布日期：二〇一五年五月五日；完成日期：二〇一六年九月八日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

地政總署負責執管非法佔用政府土地（「佔地」）及違反土地契約條款（「違契」）兩種情況。若有人「佔地」，該署可根據《土地（雜項條文）條例》採取土地管制行動；若私人土地的業主「違契」，該署可採取執行契約條款行動。

2. 然而，長久以來，地政總署很多時候都容許「佔地」者及「違契」者藉着向該署申請短期租約或短期豁免地契條款，把違規情況規範化。

3. 由於地政總署審批上述規範化申請往往逾年仍未完成，加上在審批申請期間，該署一般都會暫緩其執管行動，以致鄰近的居民或會因違規情況持續而長期蒙受所造成的滋擾或不便。因此，申訴專員進行主動調查，以探究現行規範化制度的不足之處。

處理規範化申請的程序

4. 不論是以短期租約方式把「佔地」情況規範化的申請（「短期租約申請」），或是以短期豁免方式把「違契」情況規範化的申請（「短期豁免申請」），皆由當區地政處負責處理。

5. 若「短期租約申請」獲得批准，地政處會向申請人收取租金及行政費用；而獲批的「短期豁免申請」，則會收取豁免費及行政費用。不論是租金或豁免費，一般都會追溯至地政處最初發現違規情況當日。

6. 對於簡單的「短期租約申請」，地政處須於24個星期內完成；至於把工業用途單位改作商業用途的「短期豁免申請」，在申請人獲得城市規劃委員會批准及向地政處繳交行政費用後，地政處須於4個月內發出短期豁免的基本條件（包括豁免費的數額）通知書。

本署調查所得及評論

7. 本署的調查發現，不論是地政總署執管「佔地」及「違契」問題的策略，或是就該等違規情況而設立的規範化制度，皆有明顯的不足之處。

執管「佔地」及「違契」問題之策略

8. 地政總署多年來一直以資源有限為由，不會就「佔地」及「違契」情況定期進行主動巡查，一般只會在收到投訴或其他部門轉介後才到場視察，而且在發現違規情況後又容許違規者申請規範化，是變相鼓勵及縱容「先斬不奏」及「先斬後奏」的情況，以致違規問題不斷惡化。本署認為，若要有效解決問題，該署實有必要盡早摒棄現行不作主動巡查的執管方針。

現行規範化制度的設計及執行情況

9. 地政總署就「佔地」及「違契」情況所設立的規範化制度，主要有以下四方面的問題：

(1) 違規者提出規範化申請，無須付出成本，更可「賺得」在等待申請結果頗長的期間繼續違規。那即是變相鼓勵違規者在被揭發後索性藉着申請規範化拖延署方的執管行動。本署認為，地政總署應在規範化制度下引入「違規成本」的概念，例如：向申請人收取「暫准費」，以防止他們濫用規範化制度。

(2) 地政處不時會延誤處理規範化申請，甚至把個案擱置多年不理，結果推遲了執管行動，亦導致庫房少收了（甚至完全未能收取）租金或豁免費。本署認為，地政總署必須認真檢討其監察規範化申請處理進度之機制。

(3) 有個案顯示，雖然已有市民對所涉物業單位作出投訴或有相關部門對規範化申請提出了關注，地政處仍暫緩執管行動。

(4) 地政總署並無就已批出把「佔地」情況規範化的短期租約進行統計。換言之，該署無法全面掌握該些短期租約所涉及的土地面積有多少、分布如何，以及為庫房帶來多少收入。

地政總署對本署評論的回應

10. 地政總署重申，基於資源所限，該署難以定期進行主動巡查。不過，該署近兩年已有策略地就數個重點範疇進行主動巡查及加強執管。

11. 就現行的規範化制度，經考慮本署的評論後，地政總署最終表示願意作出改善：收緊地政處於處理規範化申請期間暫緩執管行動的做法。除非因某些「特殊因素」而須暫緩執管行動，否則地政處不會再因違規者提出規範化申請而暫緩執管行動。「特殊因素」包括視乎執管行動會否：

(1) 抵觸政府的政策方向；或

(2) 對社會民生帶來負面影響；或

(3) 帶來安全風險。

12. 該署並提出了以下改善措施：

(1) 就暫緩執管行動的規範化申請個案，該署會考慮向申請人收取「暫准費」，並會加強監察處理該些申請的進度；

(2) 會考慮要求所有「短期租約申請」及「短期豁免申請」的申請人於地政處審批申請初期便繳交行政費用；

(3) 會改良現有的短期租約資料庫，在系統中加入租約是否屬於規範化的分類。

本署對地政總署的回應之看法

13. 本署認為，地政總署近年在傳媒揭發重大事故後加強巡查和執管，只能暫時解決個別違規情況。若要更有效阻嚇違規者「佔地」或「違契」，該署終究不能只待收到投訴／轉介／傳媒報道後才進行巡查，原因是：

(1) 一般市民未必知道何者屬於違規情況，大多只會在感到滋擾或安全受威脅時才作出投訴。

(2) 待至傳媒報道時，違規情況往往已變得嚴重和廣泛，問題將難以解決。

14. 對於地政總署打算日後在處理規範化申請期間一般不會暫緩執管行動，本署認為那是正面可取的。不過，新措施若要達到預期效果，該署必須嚴格執行，不能隨意援引「特殊因素」而暫緩執管行動。

建議

15. 基於以上所述，申訴專員敦促地政總署：

(1) 調配資源，就「佔地」及「違契」情況訂立主動巡查的機制，並提升執管行動的效率，以更有效地阻嚇違規；

(2) 盡快落實收緊於處理規範化申請期間暫緩執管行動的做法（包括引入收取「暫准費」的安排），並為容許暫緩執管行動的「特殊因素」制訂清晰、明確和具體的指引，以及規定只有署方高層人員才可批准暫緩執管行動；

(3) 為不暫緩執管行動的個案訂定行動時間表，密切監察行動進度，適時把行動升級，以確保違規情況得以盡快遏止；

(4) 盡快落實在審批「短期租約申請」及「短期豁免申請」初期，便要求申請人繳交行政費用的措施；

(5) 盡快落實在短期租約資料庫中加入規範化的分類，並陸續備存所有新舊的規範化短期租約的資料。



康樂及文化事務署(LCSD)

個案編號：OMB/DI/368

康樂及文化事務署公眾泳池／泳灘因救生員不足而須臨時關閉的問題

(調查宣布日期：二〇一五年七月二十二日；完成日期：二〇一六年九月九日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽)

背景

公眾泳池／泳灘因當值救生員不足而須臨時關閉的情況時有所聞，原因不一而足，部分與工會發起的工業行動有關，而另外的原因則與康樂及文化事務署(「康文署」)對救生員的編配和管理有關。本署在調查一宗投訴個案時得悉，九龍公園游泳池在二〇一三年六月至九月因救生員集體請病假而須暫時關閉部分泳池設施的日數，遠較二〇一一年及二〇一二年同期為多，反映問題愈趨嚴重。

2. 本署關注到康文署轄下游泳設施因救生員編配問題而未能開放予市民使用，不但浪費公共設施和資源，亦對市民造成不便。因此，申訴專員展開這項主動調查。鑑於《申訴專員條例》規定，本署不得調查政府部門職位的薪酬、服務條件、紀律等人事管理事宜，故是次主動調查的焦點並不在康文署的人事管理事務本身，而是從保障公眾使用泳池／泳灘權利的角度，去探討該署在管理泳池／泳灘，包括編配救生員方面，有否不足和須改善之處。

本署調查所得

3. 本署的調查揭示，康文署在處理泳池／泳灘因救生員不足而須關閉的問題上有以下不足和可改善之處：

動員救生員人手的能力不足

4. 康文署表示，在編排救生員人手時，除了編排每更有足夠基本人手外，一般會在每更編多一至兩名緩衝人手，以加強救生服務。而當臨時請病假的救生員人數超過緩衝人手而令泳池或泳灘出現救生員人手不足情況，場地主管會按照既定程序，立即聯絡本池或同區的替假、下一更或正在放例假的同事，並安排上班替補，又或聯絡同區其他泳池／泳灘，商討借調人手，以維持泳池及泳灘的服務。

緩衝人手不足，沒有設立輪流替補更表

5. 然而，在實際情況下，由於上述替假或正在放假的同事均尚未準備上班，即使他們應允替補，仍需時到達場地。至於借調另一場地的人手，站在該場地的場館管理人的立場，他們亦會擔心，若在借調人手後他們的場地出現突發事件而致人手不足，也同樣會發生局部甚至全部關閉的情況。此外，康文署現時並無明確規定借調人手到另一泳池／泳灘的安排，假如被調派的員工相信另一泳池的員工正進行類似「集體請病假」的抵制行動，為免被同事排擠，他們也未必願意替假。因此，康文署應考慮適當增加緩衝人手，以及規範化「替更」人手的安排，避免引起爭拗之餘，亦可令場地主管更安心地按需要互相調配人手。

旺季(六月至八月)期間人手緊張

6. 鑑於經常有救生員選擇於最繁忙的六月至八月期間放取例假，影響了人手安排，康文署應採取有效措施，確保有足夠人手維持旺季期間各設施的順利運作，並安排救生員在其他時段放取例假。

招聘季節性救生員有困難

7. 近年來，康文署招聘季節性救生員愈來愈困難，而近年新落成的私人屋苑都設有包括泳池在內的大型會所，對救生員的需求不斷上升。面對市場競爭愈來愈大，康文署必須更具彈性地從多方面尋求解決季節性救生員招聘困難的方案，例如從工作性質、經驗技能等方向考慮重整季節性救生員的職級和待遇以吸引人才。

動員兼職時薪季節性救生員／義務救生員

8. 安排兼職時薪季節性救生員／義務救生員替補，可令康文署更靈活調配人手，提高應變能力。針對兼職時薪季節性救生員／義務救生員的救生經驗一般較淺的問題，康文署可透過定期的培訓（如演習）和獎勵計劃，提升他們的專業水平，增加他們進行救生工作的信心和能力，以及加強他們提供服務的誘因。同時，康文署應充分掌握兼職時薪季節性救生員／義務救生員（特別是一些非在職在學人士）可以擔當救生工作的時段、地點等，從而優化他們的編更安排。一旦遇上突發情況需要他們替補時，康文署便可更快調配人手，盡量減低因救生員當值人數不足而須局部甚至全部封閉泳池／泳灘的情況。

外判救生服務

9. 康文署曾分別於二〇〇一年及二〇〇五年將港島東游泳池及大角咀游泳池外判予私營公司。其後，港島東游泳池的服務承辦商被指虛報救生員輪班當值記錄，康文署基於泳客的安全考慮，最終決定於二〇一一年終止外判救生服務的計劃。本署認為，康文署應否考慮再外判救生服務，主要視乎該署能否制定一套完善的監管機制。長遠而言，外判救生服務不失為增加救生員人手供應的途徑之一。這將有待康文署再作研究和籌劃。

監察職員放病假的措施較其他部門寬鬆，執行亦不力

10. 根據《公務員事務規例》（「《規例》」）第1291條，部門如懷疑有員工濫放病假，可要求有關人員在放取病假時，必須向任何或指定的政府或醫院管理局醫生求診及出示醫生證明，才可獲放取病假。然而，本署發現救生員職系人員無論是在援引《規例》第1291條的個案數目，抑或佔康文署整體員工的百分比，均有上升趨勢，前者在過去五年間由4人增至57人，而後者在過去兩年更佔整體個案的八成。近年涉及救生員缺勤／請病假而須局部甚至全部關閉公眾泳池／泳灘的日數有上升趨勢。

11. 康文署過往在監察其員工（包括救生員）放取病假方面較其他部門寬鬆。其他政府部門援引《規例》第1291條的引發點是三個月內放取5天病假，而康文署則是三個月內放取9天病假。同時，在援引《規例》之前，康文署會先與相關人員面晤，檢討其放取病假的情況（「前置監察程序」），而非即時啟動援引程序，這亦較其他政府部門寬鬆。

12. 從調查報告第4章的個案可見，及早援引《規例》第1291條，雖然未必足以完全杜絕濫用病假的情況，但對部分員工確可起一定的阻嚇作用。即使對一些較為嚴重的個案而言，援引該規條亦會增加他們以身試法的成本及風險。然而，康文署在多宗個案中未有在員工於三個月內放取了9天病假的情況下，及早展開援引程序，部分個案甚至延遲至情況持續多於一年才開始啟動相關程序。

未有為只能擔任較輕可工作的救生員（俗稱「輕工」）訂下明確指引

13. 「輕工」通常是指職員經醫生診斷後，認為只能擔任較輕可的工作。調查報告顯示，「輕工」個案數字雖相對穩定，但亦有輕微上升的趨勢。本署認為，即使個案相對不多，亦會對個別泳池／泳灘運作構成一定的影響。因此，康文署應就「輕工」的定義及可擔任的工作定下一套更清晰的指引，讓場地主管可根據指引適切調派人手。例如某「輕工」不適合擔任負重工作（如拯救），但可擔當巡邏和維持秩序等工作。

至於長期「輕工」的個案，康文署雖然會定期檢視其情況，並會因應運作需要於泳季期間聘請季節性救生員擔任有關員工原來的工作，但本署認為，泳池／泳灘於非泳季期間亦需維持足夠人手在各個主要崗位工作。如個別長期「輕工」的個案對泳池／泳灘的基本運作有長遠影響，康文署應考慮增派常額救生員。簡言之，該署應就「輕工」的工作安排制定明確指引，以便場地主管公平合理地分配工作，不致令其他當值救生員加重負擔。

以扣除補鐘方式處理不依時上班的做法不恰當

14. 救生員不按時上班的人次雖未致嚴重地步（平均接近每人每月約0.8次），但亦可能令泳池／泳灘未能依時全面開放。資料顯示，救生員不按時上班的個案，有超過兩成屬遲到多於15分鐘，而遲到個案竟有七成以扣除補鐘作償而不視作遲到。本署認為，康文署管理層應為默許這不恰當做法負上責任。他們應該嚴格執行監管措施，糾正遲到歪風，妥善處理補鐘安排和切實履行監督之責。

未有清晰確立救生員的入職培訓要求，影響人手調派

15. 有工會向本署表示，新入職的救生員須於首三年內完成三個階段的必修在職培訓，包括潛水課程，但很多新入職的救生員未能完成全部三個階段的培訓，卻仍然可以通過試用期繼續擔任救生員工作。調查報告顯示，在新入職的救生員須完成的三個階段培訓課程中，每個課程均至少有幾十名新入職救生員尚未參與，當中徒手潛水拯救課程在二〇一二／一三至二〇一四／一五年度期間有多達87人尚未參加，有些甚至連第一階段的入職實務課程也尚未參加。而已參加課程者，亦不是所有人都合格，當中潛水課程的平均合格率只有87%。

16. 就這方面，康文署表示，救生員入職時已具備專業資格擔任拯溺的工作，且有在職操練，因此即使有部分救生員未能於在職培訓課程取得合格成績，亦不會影響人手安排。對未能在首三年內完成所有三個階段入職訓練課程的新入職救生員，康文署訓練組會繼續安排他們在下一年度參與餘下的訓練。

17. 本署認為，康文署的説法不能成立。該署一方面指有關課程並非必修，另一方面卻又不斷安排沒有參與或不合格的救生員參與餘下的訓練，意味着這些課程含必修課程的性質，情況亦反映康文署政策混亂。在實際層面，如有救生員因尚未完成甚至沒有參與相關訓練課程，因而未能提供適切的救援服務，在遇上突發事故時，即使有其他同事提供協助，亦有可能出現耽誤的情況。這不但有損救生員的專業形象，最重要的是泳客安全。人命攸關，康文署絕不能對救生員培訓掉以輕心。

封池的安排

18. 就臨時局部封閉泳館，康文署現時不會如全面封閉那樣發出新聞稿，而只會於泳館入口當眼處張貼告示及經政府1823熱線通知市民。本署認為，即使泳館只是局部關閉，對市民不無影響（例如泳客須集中使用仍未關閉的設施，影響他們暢泳）。該署至低限度也應在網上發布通告，讓市民自行決定是否仍然前往該泳館。

與救生員工會的溝通不足

19. 雖然康文署有定期檢討救生員的人手問題並相應增聘人手，且在檢討人手的工作小組中加入員工及工會代表，但救生員仍間有發動工業行動，導致泳池／泳灘須暫停開放，這反映小組未能有效促進員方與管方達成共識。具體而言，康文署管理層與救生員工會在多個涉及泳池／泳灘運作的基本事宜上，有着頗不同的理念和觀點。康文署有需要進一步加強與救生員工會之間的實質溝通，促進雙方諒解和共識，避免影響救生員士氣，最終影響泳池／泳灘的運作。

建議

20. 從泳池／泳灘運作的角度而言，申訴專員向康文署提出以下改善建議：

動員人手

(1) 重新檢視現時的緩衝人手安排是否足夠，並就調動人手「頂更」訂定具體安排（如設立輪替表）。同時研究有效措施增強調配救生員隊伍的能力和靈活性，以助維持各設施的正常運作。

(2) 研究加強管制救生員於最繁忙的六月至八月期間放取例假，以紓緩人手壓力，並且探討相應措施，安排救生員在其他時段放取例假。

(3) 制定措施（如設立定期培訓和獎勵計劃），提升兼職時薪季節性救生員／義務救生員的專業水平，並充分掌握他們可擔任救生員工作的時段，以優化他們的編更安排。

(4) 研究再次引入外判救生服務的可行性，包括研究制定一套完善的監察機制，確保泳客安全，有需要時可諮詢市民及工會意見。

病假監察機制

(5) 雖然康文署已在援引《規例》第1291條監察懷疑濫放病假方面與其他部門看齊，但該署仍應定期檢視新措施是否有效地執行，特別是提醒場地主管應繼續密切留意員工的放取病假情況，及早作出相應的行動。

(6) 密切留意「輕工」個案有否上升趨勢，如有的話，康文署應檢討現有的泳池／泳灘的設施是否有潛在工傷的危險並加以改善，以及有否需要加強救生員的職業安全健康培訓。

(7) 就「輕工」的定義及工作安排提供更多參考資料，方便主管跟進，並定期檢視長期「輕工」個案，如情況對泳池／泳灘的運作有長遠影響，應考慮加派人手解決問題。

(8) 嚴謹處理救生員不按時上班的問題，避免以補鐘作償的方法抵消員工的缺勤時間，並密切留意屢犯的個案，從而適時作出適當紀律行動，以收阻嚇之效。

封池的安排

(9) 就臨時局部封閉泳館，康文署應考慮仿傚泳池全面關閉的做法發出新聞稿，或至少在網上發布通告，讓市民自行決定是否仍然前往。

優化救生員的管理制度

(10) 檢視救生員必須參與的訓練課程及完成該些課程的指定時間，以確保他們除了具備基本救生知識外，亦能溫故知新，提升他們的救生技能和專業水平，令泳池及泳灘的運作更安全暢順，並藉此加強他們對職系的使命感及專業形象。

(11) 全面檢討及更彈性地探討可行方案，以解決聘請季節性救生員的困難。此外，應透過加強宣傳招聘工作及於泳季前及早綢繆，避免員工流失。

(12) 加強與救生員工會及員工的溝通，務求在泳池／泳灘日常運作的基本事務上達致共識和共同理解。



海事處(MD)

個案編號：OMB/DI/334

海事處對海上事故調查報告所作建議的跟進機制

（調查宣布日期：二〇一五年十一月二日；完成日期：二〇一六年六月八日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

二〇一二年十月，南丫島附近發生嚴重海上事故（「南丫事故」）。經調查後發現，其中一艘事涉船隻沒有設置水密門，令該船隻於碰撞後入水並迅速沉沒。其後有報章報道，於二〇〇〇年曾有政府船隻在船塢維修期間入水，由於船上水密艙壁不密封，該船隻最終沉沒。相關的事故調查報告，已建議海事處檢查同類船隻的水密艙壁；南丫事故的發生，令人質疑海事處一向以來有否落實海上事故調查報告的建議。

2. 為此，申訴專員決定展開主動調查。鑑於已有獨立調查委員會就南丫事故進行調查，而該委員會亦已提交調查報告，因此，本署的主動調查不會涵蓋南丫事故的肇事原因及責任誰屬問題。

為海上事故立案調查

3. 在任何水域的香港註冊遠洋船舶，或在香港水域內的本地登記船舶及其他所有非本地船舶，當發生意外時，其船東／船長／船隻擁有人或其代理須向海事處處長報告有關事故。

4. 海事處轄下海事意外調查及船舶保安政策部（「調查部」）負責調查接報的海上事故及撰寫海上事故調查報告（「事故報告」），並在有需要時提出改善建議。

海上事故調查報告中的建議的跟進機制

5. 海事處於二〇一三年六月以前，在跟進事故報告建議方面基本上是採取自由放任模式，主要倚賴相關科別職員和船公司／船主自行糾正不足之處，沒有特定的跟進記錄和監控系統。因應第59號審計報告，海事處於二〇一三年六月設立電腦系統，把事故報告建議輸入電腦系統，以便持續監察建議的推行進度。此外，該處於二〇一四年十二月修訂海上事故調查指引，新增有關跟進建議的內容。為方便討論，本報告把該處設立上述電腦系統前後的運作機制分別稱為「舊機制」和「新機制」。

自由放任的「舊機制」

6. 海事處於二〇一三年六月設立的電腦系統，並無將該日期前所完成的調查個案有關落實建議的資料輸入電腦資料庫。因應本署要求，該處從不同科別彙集舊記錄，並以人手翻查以重新整理及綜合與跟進事故報告建議有關的資料。所得資料顯示，在二〇〇五年一月至二〇一三年五月期間，海事處共完成114宗海上事故調查，合共提出308項建議。

7. 在「舊機制」下，就海事處對上述114宗事故報告所提出建議的跟進，本署有以下觀察所得。

於調查完成多年後海事處仍沒有任何跟進行動

8. 有五宗個案在海事處完成調查多年後，竟沒有作出任何跟進行動。其中延誤最嚴重的一宗個案，該處於完成調查八年七個月後才「補回」跟進事故報告建議。而另有三宗個案，則於完成調查逾七年後才「補回」跟進。

9. 至於餘下的一宗個案，海事處在收到本調查報告的初稿後，再次翻查相關記錄，發現事涉事故報告建議其實已獲適時跟進，但該處在二〇一四年年中應本署要求重新整理及綜合資料時，卻又未發現該「曾作跟進」的記錄，於是再於同年七月「補回」跟進。其混亂情況，可見一斑。

10. 本署留意到，海事處「補回」跟進工作的日期均為二〇一四年七月之後，即本署要求該處翻查及整理舊記錄之後。由此看來，若非本署進行主動調查，該處未必會發現有遺漏跟進的情況。

海事處遺漏跟進部分建議

11. 海事處於跟進其中11宗個案時，每宗至少遺漏跟進當中的一項建議，並於多年後才「補回」跟進。延誤最嚴重的一宗個案，海事處在二〇〇五年五月完成調查並提出七項建議，該處在同月及翌年一月，只跟進其中三項建議，而其餘四項建議則延至二〇一四年八月，即逾九年後才作跟進。

12. 海事處「補回」跟進工作的日期均為二〇一四年七月後，相信是應本署要求翻查記錄後才發現有遺漏而作出補救行動。

個案資料甩漏、混亂不全

13. 根據海事處在調查期間向本署提供的記錄，該處在二〇〇五年一月至二〇一三年五月期間共完成了114宗事故報告。然而，本署從海事處網頁發現，除了上述114宗外，尚有另外六宗海上事故。

14. 海事處於收到本調查報告的初稿後，隨即搜索並翻查出該六宗個案的檔案。該處解釋，最初向本署提供個案資料時，事涉六宗個案均涉法律訴訟。

15. 然而，本署須指出，在調查期間海事處向本署提供多宗有關海上事故調查的資料，當中不乏未完成法律訴訟的個案，但卻沒有提及上述的六宗個案。此外，由於該處的資料混亂，本署曾在二〇一五年十一月明確要求海事處確認在調查期間向本署提供的資料及數據是否準確無誤；該處在同年十二月回覆本署，確認有關資料及數據準確無誤，明顯意味該處根本沒有嚴謹翻查記錄，亦反映該處的記錄混亂不全。

「新機制」不無缺失

16. 在二〇一三年六月至二〇一五年十一月期間，海事處共完成77宗海上事故調查，合共提出215項建議。

17. 在「新機制」下，海事處除了將事故報告中所作的建議通知相關機構和人士外，並會把有關建議輸入電腦系統，以適時向負責職員作出跟進提示，以及由管理層監察跟進進度，直至有關建議得到全面落實為止。

就非香港註冊船舶及非本地登記船舶的建議跟進欠全面

18. 「新機制」實際上只適用於香港註冊船舶及本地登記船舶，對於涉及非香港註冊船舶的調查報告建議，海事處基本上仍是沿用「舊機制」。本署認為，該處最低限度應知悉有關船舶有否作出改善，以評估這些船舶再度進入香港水域時可能出現的海事安全風險。

未有嚴謹處理每宗個案

19. 大部分在「新機制」下的個案，海事處在收到相關機構回覆，指已經或將會落實有關建議後，跟進工作便告一段落，未有進一步核實落實情況。

20. 本署認為，海事處應嚴謹地處理每一項建議，確保該些建議全面落實，例如：在收到相關機構提交的證明文件，又或派員進行審查以確定建議已落實後，才結束跟進工作。

海事處不將「新機制」用於舊個案

21. 海事處表示，已完成跟進「舊機制」下的308項建議。在本署查詢下，該處澄清，若套用「新機制」的運作模式於該308項建議，則有20宗個案涉及22項建議需持續跟進。不過，該處表示，基於人手及資源所限，加上經逐一翻查事涉20宗個案後，確認沒有發現同類事故重複發生於相關船隻，因此認為無需按「新機制」跟進該22項建議。

22. 海事處以上述理由決定不按「新機制」跟進該22項建議，本署難以接納，因為這對本港海事安全可能構成風險。

本署的建議

23. 鑑於以上所述，申訴專員敦促海事處：

(1) 主動核查事故報告建議是否已獲全面落實，而非只依賴有關機構或人士的匯報，並將此程序加入為跟進建議的常規步驟。

(2) 適當跟進非香港註冊船舶及非本地登記船隻落實建議的情況。

(3) 在保障海上人命安全的前提下，重新考慮按「新機制」跟進「舊機制」下的22項事故報告建議。

(4) 考慮再次覆核「舊機制」下的個案資料，避免記錄混亂情況重演，並確保有關事故報告的建議獲適當跟進。

(5) 定時檢討「新機制」下跟進事故報告所作建議的情況，確保達到預期的效果。



運輸署(TD)及勞工及福利局(LWB)

個案編號：OMB/DI/360

政府對為行動困難人士提供「特別交通服務」的監管

（調查宣布日期：二〇一四年十一月二十日；完成日期：二〇一七年三月三日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

根據政府二〇一四年發表的數字，在二〇一三年本港約有320,500名身體活動能力受限制人士，佔整體人口約4.5%。

2. 康復諮詢委員會上一次制訂涉及殘疾人士交通服務的復康政策是在二〇〇七年。當年制訂的《香港康復計劃方案》(「《方案》」)，為殘疾人士融入社會定下政策方針，當中建議政府在通道設施和交通方面，為殘疾人士建設一個無障礙的環境，包括為未能使用公共交通服務的殘疾人士提供「特別交通服務」。然而，由於求過於供，不少未能使用公共交通服務的殘疾人士無法獲得合法的「特別交通服務」，唯有無奈地光顧一些由私家車或客貨車違規改裝為復康車輛（「無牌復康車輛」）的接載服務。然而，這些違規經營無牌復康車輛的設施和裝置是否符合規格、殘疾乘客的安全和權益是否受到保障，存在很大疑問。

3. 為此，申訴專員在二〇一四年十一月二十日宣布根據《申訴專員條例》(第397章)展開主動調查，以探討政府(相關部門為勞工及福利局(「勞福局」)及運輸署)落實「特別交通服務」政策的情況、鼓勵引進無障礙的士的進度、以及對違規經營無牌復康車輛的措施。

本署調查所得

4. 本署的調查顯示，現時「特別交通服務」存在不少問題，而政府當局對落實《方案》的取態欠積極。

「特別交通服務」的問題

「復康巴士」服務供應嚴重不足

5. 「復康巴士」的固定服務及電召服務由二〇一一至一四年間每年均有過萬宗未獲安排服務，二〇一五年則接近萬宗；而每年退出預約的有超過兩萬宗。雖然退出預約的宗數於二〇一二至一三年間有所回落，但自二〇一四年起再次上升，二〇一五年更急增至超過三萬宗。本署的個案研究及各持份者的意見均顯示，不少申請者因輪候服務需時過長而索性退出申請甚至不申請。他們均異口同聲指出預約「復康巴士」服務需時數月甚至一年，且無保證獲得所要求的服務，例如只安排去程而無回程、不能提供所需車輛數目等。更令人遺憾的是，超過一半以上未能成功預約「復康巴士」的個案屬覆診和需接受治療者，這反映出「復康巴士」服務的不足程度令人難以接受，影響殘疾人士看病的基本需要。「復康巴士」作為唯一的普及「特別交通服務」，此供應水平可謂嚴重不足。

政府未有認真評估「特別交通服務」的需求及制訂提供服務的目標

6. 勞福局表示，社會福利署(「社署」)一直以來為有運作需要的非政府機構轄下康復中心提供中心車輛，用作接載有需要的服務使用者往返中心和家居、覆診和出外活動。然而，社署沒有要求該些機構提交使用人數或人次資料，勞福局亦因此並無備存相關資料。另一方面，運輸署指該署並不負責監管非政府機構營運的中心車輛，也不負責監管香港復康會(「復康會」)的「易達轎車」，故沒有評估「特別交通服務」的整體需求。簡而言之，政府當局並無全面認真地評估「特別交通服務」的需求。現時政府唯一能夠掌握到的數據，就是「復康巴士」服務，包括未能成功預約及退出預約的宗數。

7. 本署認為，政府當局若未能全面掌握「特別交通服務」的需求，實無從評估《方案》建議的措施的推行成效，更遑論鼓勵殘疾人士參與社會上的活動和融入社會。

政府未有全面統籌「特別交通服務」資源的有效運用

8. 從統計數字來看，「復康巴士」在二〇一六年年底增至156輛，每年的使用人次超過80萬。而社署資助34間非政府機構營運199輛中心巴士，於二〇一六至一七年度會增加至272輛，遠較復康會的「復康巴士」車輛數目為多，但使用人數和人次卻不詳，這些康復中心的「特別交通服務」實際使用人次有多少、資源是否已充分和有效地運用，存在疑問。

9. 另一方面，根據運輸署提供的資料，「復康巴士」固定路線服務中，約三成使用者是學生往返學校，對「復康巴士」服務造成壓力。為使「復康巴士」可接載更多其他有需要的殘疾人士，勞福局應考慮與教育局商討，研究運用教育資源協助學校安排「特別交通服務」予有需要的學生的可行性，以紓緩「復康巴士」服務之不足。

10. 此外，運輸署表示，非機構用戶使用「復康巴士」電召服務時，大部分是獨佔一輛「復康巴士」。然而，「復康巴士」設有五至六個輪椅位，不應被視為個人化的交通工具。運輸署會建議復康會推行強制性共用電召服務，讓更多有需要的殘疾人士能獲得服務。

11. 總括而言，勞福局有責任去統籌及檢視現行機制、蒐集相關數據及作出分析，確保所有用於「特別交通服務」的資源，得以充分和有效運用。

政府管制無牌復康車輛的力度不足

12. 無牌復康車輛對殘疾人士構成安全威脅。然而，勞福局及運輸署均表示，管制無牌復康車輛不屬其職責範疇。從過去幾年警方所進行的「放蛇」行動只有寥寥幾宗來看，在缺乏勞福局／運輸署的關注下，警務處未必會給予打擊違法接載乘客車輛恰當的執法優先次序。在保障殘疾人士安全的前提下，勞福局及運輸署應和警務處商討加強打擊這類違法行為，例如增加「放蛇」行動把違例者繩之於法，以收阻嚇作用。

政府應更積極引入可供輪椅上落的士、小巴

13. 的士業界自二○○七年起引進可供輪椅上落的士的數目寥寥可數，直至近一年才較快地增加。本署曾致函一些國內及海外相關政府部門，以了解他們引進可供輪椅上落的士的詳情。從他們所提供的資料可見，不少國家和地區的政府都會積極提供資助補貼，引進可供輪椅上落的的士以方便殘疾人士。反觀香港在這方面未有如上述國家和地區般積極。本署認為，政府長遠而言可考慮研究積極鼓勵業界輸入可供輪椅上落的士型號的可行方法，以加快引入的進度。運輸署亦應同時檢討的士如何可發揮其作為點對點無障礙運輸的角色，並且制定供應目標，以研究如何可以改善「復康巴士」長期供應不足的問題。

14. 至於低地台小巴，運輸署正與業界研究引入這些型號的可行性。本署認為，運輸署應考慮提供誘因，讓業界（特別是行走醫院路線的營辦商）引進新型號，以紓緩對「特別交通服務」的需求。

政府當局對落實《方案》的取態欠積極

勞福局沒有為落實「無障礙運輸」定下具體時間表

15. 勞福局作為保障殘疾人士福利的決策局，在落實「無障礙運輸」上責無旁貸，但該局卻並無就落實此政策設定具體時間表。《方案》制訂至今已八至九年，但「特別交通服務」的供應殊不理想，而市民亦無從監察政府有否和如何適時檢視實施《方案》中所述措施的進度。

勞福局和運輸署把「無障礙運輸」政策視作理念

16. 《方案》中清楚列明，落實「無障礙運輸」是一項政策，但勞福局及運輸署在回應本署的調查時，均不約而同地把「無障礙運輸」解釋為理念。本署認為，政府當局刻意把原先《方案》提及的「無障礙運輸」政策淡化為「理念」，令達致《方案》目標變得更遙不可及，這種思維並不可取。政府有需要為殘疾人士取得基本交通服務制定可量化的目標水平，並為達到此目標訂下具體時間表，以監察落實進度和顯示其落實措施的決心，否則，「無障礙運輸」可能會長期維持在「理念」階段而淪為空談。

運輸署未有及早積極為復康會提供專業支援，提升「復康巴士」服務

17. 本署在調查過程中訪問的服務使用者，不少提及「復康巴士」以人手編訂接載班次，以致未能充分運用資源和對服務使用者構成不便。就何以沒有更早把「復康巴士」管理系統電腦化，運輸署與復康會有不同說法。然而，姑勿論誰是誰非，「復康巴士」管理系統未能與時並進，則是不爭的事實。運輸署如能及早提供運輸專業意見，積極協助復康會解決問題，應可更早提升「復康巴士」的營運效率。

18. 此外，《方案》早於二○○七年制訂，但「復康巴士」服務多年來明顯存在求過於供的情況。最令人憂慮是未能滿足求診的殘疾人士需要。然而，運輸署於過去兩年才敦促「復康巴士」加強醫院路線服務。運輸署並承認，有些醫院路線試行後被取消，原因是宣傳不足。在加強宣傳後有些路線已復辦，乘客量亦見上升。若考慮到過去多年未能成功預約「復康巴士」服務的數字，運輸署或應更早促使這些改善措施推出。

運輸署對「特別交通服務」需求量的思維有待調整

19. 運輸署稱提高「特別交通服務」的量會引發更多需求，並指「特別交通服務」的量與無牌復康車輛的出現無因果關係，亦強調增加「特別交通服務」的供應也不會令輪候使用「復康巴士」的人數變成零。本署對這種思維有保留。本署認為，以供應量帶動需求量正符合《方案》鼓勵殘疾人士融入社會的目標，而若市面上有足夠的合法「特別交通服務」，無人會願意鋌而走險危害自己的生命安全，而無牌復康車輛自然難以存在。更重要的是，政府在規劃提供「特別交通服務」時若抱持這種思維，將難以爭取適當的資源。

公眾宣傳和教育有待加強

20. 《方案》的其中一項建議，是加強宣傳公眾教育，令市民大眾對無障礙運輸有更深入的認識。然而，從調查報告中的個案可見，殘疾人士使用公共交通工具仍然飽受不同程度的冷待甚至歧視。另一方面，引入可供輪椅上落的士的營辦商表示，很多市民不知悉該些的士是傷健人士共用，因而避免租用，影響業務發展。此外，從調查報告可見，「復康巴士」過去曾多次試辦醫院穿梭巴士服務，但不少路線均因為乘客量不足而停辦。

21. 本署認為，政府有需要更積極地推動公眾教育，加強市民對無障礙運輸的認識，使市民能多從殘疾人士的角度着想並提供適切的協助，以建立一個真正的傷健共融社會。政府亦應該加強「復康巴士」醫院穿梭巴士服務的宣傳，令有意使用者得悉有關服務，從而提升那些路線的可持續性。

建議

22. 基於以上所述，申訴專員向有關當局提出11項改善建議：

「特別交通服務」的需求

(1) 勞福局應與有關政府部門就「特別交通服務」的需求作全面評估，包括要求社署定期向非政府機構、服務使用者及自助組織等蒐集資料，並考慮邀請學者或顧問進行研究，以期掌握「特別交通服務」的實際需求以適當調節資源分配。

(2) 勞福局及運輸署應敦促復康會盡快完成顧問研究，盡早提升「復康巴士」服務和善用有關資源以應付需求。

檢討和統籌現時「特別交通服務」的資源編配及制訂提供服務的目標

(3) 勞福局應統籌協調「特別交通服務」的資源運用，作出更全盤的考慮，包括聯同有關部門及復康會更靈活地調配資源，既令更多有需要人士可以享用「特別交通服務」，亦令公帑用得其所。

(4) 勞福局應繼續與教育局商討，探討運用教育資源協助學校安排「特別交通服務」予有需要的學生的可行性。

加強規管違規經營無牌復康車輛

(5) 勞福局及運輸署應和警務處商討加強打擊這類違法行為，把違法者繩之於法，以收阻嚇作用。同時，應協助警方與社福機構及殘疾人士在情報交換上保持溝通，讓警方加強執法。

(6) 運輸署應考慮制定復康車輛（即可接載輪椅的車輛但不包括醫院管理局的非緊急救護車）的設備安全守則及司機所須訓練。

於規劃公共交通服務時，應特別考慮殘疾人士的需要

(7) 除了要求有關的「優質的士」服務營辦商引入更多可供輪椅上落的士外，運輸署亦應參考外國政府就引進可供輪椅上落的士的做法，積極考慮提供誘因予的士業界引入相關的士型號。

(8) 運輸署應研究引入低地台小巴型號的可行性，並提供誘因讓業界（特別是行走醫院路線的營辦商）引入這類型小巴。

監察《方案》建議的全面落實

(9) 為確切落實《方案》的建議及「無障礙運輸」政策，勞福局應為殘疾人士取得基本交通服務制定可量化的目標水平，並為達到此目標訂定具體實施時間表。

(10) 勞福局應就無障礙運輸加強對市民的教育，以配合「特別交通服務」的落實，從而建立一個傷健共融的社會。

(11) 政府當局應該加強「復康巴士」醫院穿梭巴士服務的宣傳，令有意使用者得悉有關服務，從而提升那些路線的可持續性。

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
漁農自然護理署 (Agriculture, Fisheries and Conservation Department)			
2016/1996 2016/2353 2016/2354 2016/2355 及其他	對郊野公園內舉辦越野賽事發出許可證的政策作出修訂前，未有進行適當公眾諮詢。	不成立	0
建築署 (Architectural Services Department)			
2016/1771B	不當地在緊急車輛通道上豎設三條活動矮柱。	成立	2
2016/3437B	延誤維修某公廁。	不成立	0
屋宇署 (Buildings Department)			
2015/4096	在處理一宗關於違例建築工程的投訴時推卸責任。	不成立	0
2015/4527A	延誤就巴士站天花滲水問題展開調查及進行測試。	不成立	0
2015/4825B	(1) 採用無效的滲水調查方法（不成立）；以及 (2) 無理把「擬進入處所通知書」張貼在投訴人的單位外（不成立）。	不成立	0
2016/0425	沒有對平台僭建物採取執法行動。	成立	2
2016/0471C	對某幅私人土地上的違例構築物執法不力。	不成立	0
2016/1033A	對某棟工業大廈的違例建築工程執法不力。	部分成立	2
2016/1360	沒有把一項在二〇〇九年發出的清拆命令送交土地註冊處註冊。	成立	2
2016/1487B(I)	(1) 職員調查滲水問題時對色水現象視而不見（不成立）； (2) 沒有確定上層單位住戶已妥善維修其單位（不成立）；以及 (3) 未有應投訴人的要求帶備檔案（不成立）。	不成立	0
2016/1578B	(1) 延誤處理一宗滲水投訴（不成立）；以及 (2) 不當地允許顧問在視察期間離開懷疑是滲水源頭的單位（成立）。	部分成立	2
2016/3036	延誤對某大廈的僭建物採取執法行動。	部分成立	1
2016/3191A	(1) 不當地允許一塊大型電子廣告招牌豎設於兩條道路的交界處，令駕駛人士分心（不成立）；以及 (2) 沒有對該招牌即時採取執法行動（不成立）。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2016/3429A	沒有視察投訴人所居大廈安裝消防水缸的工程；以及不合理地在工程完成後，才要求承辦商鑿開圍封消防水缸的混凝土作檢查。	不成立	0
2016/3729B	沒有就某項工程長期佔用行人路採取適當行動。	不成立	0
2016/3748C	對某店舖的油污及污水滲漏所造成的環境滋擾問題執法不力。	不成立	0
2016/3823B	沒有妥善跟進某單位的滲水及渠管破損問題，而且提供與其他部門矛盾的調查結果。	不成立	1
2016/3944C	沒有妥善跟進某店舖的僭建問題。	不成立	1
2016/3949	無理阻止訂明註冊承建商拆除一塊招牌。	不成立	1
消費者委員會 (Consumer Council)			
2016/1489	(1) 消費者訴訟基金之法律協助的審批準則不一致（不成立）；以及 (2) 無理拒絕一宗法律協助申請（不成立）。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
懲教署 (Correctional Services Department)			
2016/2470A	延誤安排投訴人接受適切的治療。	不成立	0
2016/3554A	無理拒絕處理有關投訴人在囚期間遭受不當待遇的投訴。	不成立	0
2016/4515	沒有為投訴人提供足夠份量／經適當加熱的食物和飲料。	不成立	0
衞生署 (Department of Health)			
2015/4532	無理檢走投訴人的中成藥。	不成立	0
2016/2161	(1) 未有向投訴人提供為其女兒進行評估的日期（部分成立）；以及 (2) 輪候評估的時間過長（不成立）。	部分成立	1
2016/2400	(1) 未有向投訴人提供為其兒子進行評估的日期（部分成立）； (2) 收取不合理的登記費（不成立）；以及 (3) 沒有妥善回應投訴（不成立）。	部分成立	1
2016/2470B	延誤安排投訴人接受適切的治療。	不成立	0
2016/2746A	沒有妥善處理某私家牙醫按照《僱員補償條例》為一名受傷僱員提供牙科診治後提交的收費單。	成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
律政司 (Department of Justice)			
2015/5309A	延誤搜尋投訴人的有效地址，以致未能及早向她派遞法庭就她拖欠學生貸款的索償所作的判令。	部分成立	4
2016/1198A	(1) 延誤向投訴人追討賠償（不成立）；以及 (2) 剝奪他提出上訴的權利（不成立）。	不成立	1
2016/1392(I)	沒有應投訴人的要求向其提供受傷者的醫療記錄。	不成立	1
渠務署 (Drainage Services Department)			
2016/0302A	(1) 無理收回投訴人的部分土地（不成立）； (2) 無理拒絕提供某次會面的記錄，以及就另一次會面只提供內容不完整的記錄（不成立）；以及 (3) 不當地把投訴個案交由被投訴的職員處理（不成立）。	不成立	0
2016/1095A	未有就錯誤清拆投訴人寓所的簷篷一事提供書面解釋。	不成立	0
2016/1152A	(1) 沒有就一項鄉郊渠務工程向受影響的村民解釋施工詳情及徵詢村民的意見（不成立）；以及 (2) 沒有按照憲報公告所述，把渠務工程的圖則和計劃存放於某指定地點，供公眾查閱（投訴不成立，但機構另有缺失）。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
2016/4093A	沒有妥善處理一宗渠管滲漏投訴。	不成立	0
機電工程署 (Electrical and Mechanical Services Department)			
2016/1749(I)	沒有妥善處理投訴人索取自動梯事故調查報告的要求。	成立	2
環境保護署 (Environmental Protection Department)			
2015/4276	沒有妥善調查一宗關於傾倒建築廢料的舉報和及時檢控違規者。	不成立	0
2016/1048	沒有妥善跟進有關某地點懷疑非法填土或傾倒建築廢料的投訴。	不成立	1
2016/1152B	(1) 沒有就一項鄉郊渠務工程向受影響的村民解釋施工詳情及徵詢村民的意見（不成立）；以及 (2) 沒有按照憲報公告所述，把渠務工程的圖則和計劃存放於某指定地點，供公眾查閱（不成立）。	不成立	1
2016/2616	不當地發出「廢氣測試通知書」。	不成立	0
2016/3748A	對某店鋪的油污及污水滲漏所造成的環境滋擾問題執法不力。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
平等機會委員會 (Equal Opportunities Commission)			
2015/4044	沒有全面披露該委員會某次會議記錄的內容。	成立	2
2016/0140	沒有強制執行整份調解協議，以致投訴人無法要求該協議的另一方提供服務。	不成立	0
地產代理監管局 (Estate Agents Authority)			
2015/4314	沒有妥善跟進對兩間地產代理公司行為不當的投訴。	不成立	0
消防處 (Fire Services Department)			
2016/1198B	(1) 延誤向投訴人追討賠償（部分成立）；以及 (2) 救護車的維修費用不合理（未有定論）。	部分成立	3
2016/1205B	沒有跟進某涉嫌無牌食肆的潛在火警危險問題。	部分成立	1
2016/3429B	沒有視察投訴人所居大廈安裝消防水缸的工程；以及不合理地在工程完成後，才要求承辦商鑿開圍封消防水缸的混凝土作檢查。	不成立	0
食物環境衞生署 (Food and Environmental Hygiene Department)			
2015/4138	延誤跟進冷氣機滴水問題。	部分成立	2
2015/4305	沒有就一宗食物投訴回覆投訴人。	成立	0
2015/4490	對兩個熟食排檔所搭建的伸縮式帳篷執法不力。	部分成立	1
2015/4502A	對某寮屋住戶所造成的阻礙通道問題執法不力。	不成立	0
2015/4527B	(1) 沒有就巴士站天花滲水問題所造成的滋擾對所涉管理公司採取執法行動（不成立）；以及 (2) 無理要求投訴人自行向屋宇署查詢個案進度（不成立）。	不成立	0
2015/4825A	(1) 採用無效的滲水調查方法（不成立）；以及 (2) 無理把「擬進入處所通知書」張貼在投訴人的單位外（不成立）。	不成立	0
2015/5029A	在跟進一宗滲水投訴時推卸責任。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2015/5330(I)	(1) 沒有向投訴人提供搬遷某垃圾收集站的所有相關資料（部分成立）； (2) 沒有聯絡投訴人以釐清他欲索取資料的範圍（成立）； (3) 延誤回覆投訴人其後的索取資料要求（成立）； (4) 在向投訴人提供諮詢文件時，沒有同時提供參與諮詢的人士／機構的名單及諮詢結果（不成立）； (5) 向投訴人提供了他並沒有索取的其他資料（不成立）；以及 (6) 儘管食物環境衞生署本身亦持有某份資料，但卻建議投訴人自行向地政總署索取該份資料（部分成立）。	部分成立	5
2015/5345	(1) 沒有採取有效措施，以解決某街市卸貨區的噪音問題（不成立）； (2) 沒有答覆投訴人（部分成立）；以及 (3) 在職員休假期間不當地設定電郵系統自動回覆（部分成立）。	部分成立	1
2016/0051	(1) 沒有就一宗涉嫌無牌經營食物業的投訴適時作出具體回覆（部分成立）；以及 (2) 沒有採取有效的執法行動（成立）。	部分成立	2
2016/0310	沒有對一間違反發牌條件的食物製造廠採取執法行動。	不成立	0
2016/0430	對某街市的檔位阻塞通道的問題執法不力。	部分成立	2
2016/1199	無理拒絕提供兩間食肆可容納顧客人數的資料。	不成立	1
2016/1205A	沒有跟進一宗關於涉嫌經營無牌食肆的投訴。	不成立	0
2016/1487A(I)	(1) 職員調查滲水問題時對色水現象視而不見（不成立）； (2) 沒有按照程序進行滲水測試（不成立）； (3) 沒有確定上層單位住戶已妥善維修其單位（不成立）； (4) 未有應投訴人的要求帶備檔案（不成立）； (5) 不合理地要求投訴人依據《公開資料守則》的程序提出索取資料要求（成立）； (6) 職員態度欠佳（部分成立）；以及 (7) 不當地披露他的投訴個案資料（未有定論）。	部分成立	1
2016/1578A	延誤處理一宗滲水投訴。	部分成立	2
2016/1638A	沒有對若干違例擴展營業範圍及非法販賣的店鋪、一間非法食物製造廠及一間違例擴展營業範圍的食肆採取執法行動。	部分成立	2
2016/1827	沒有就冷氣機滴水滋擾採取有效的執法行動。	部分成立	2
2016/2113	沒有妥善處理若干街市檔位更改行業的申請。	不成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2016/2514A	在處理一宗滲水投訴時推卸責任。	不成立	0
2016/2574	沒有妥善跟進一宗食物投訴，以及沒有回覆投訴人。	成立	1
2016/2627	(1) 對街頭宣傳活動所造成的阻街問題執法不力（部分成立）；以及 (2) 沒有向投訴人提供具體回覆（部分成立）。	部分成立	1
2016/2667	就加葬骨灰於金塔墳墓訂定的收費不合理。	不成立	0
2016/2684A	在處理一宗關於花槽有垃圾堆積的投訴時推卸責任。	投訴不成立，但機構另有缺失	0
2016/2958	沒有妥善處理一宗關於的士司機從車輛丟棄煙蒂的舉報。	成立	0
2016/3063	(1) 沒有妥善跟進滴水投訴（部分成立）；以及 (2) 在處理投訴期間沒有向投訴人提供協助（不成立）。	部分成立	2
2016/3073	(1) 沒有妥善跟進有關非法棄置豬隻屍體的問題（投訴不成立，但機構另有缺失）；以及 (2) 沒有回覆投訴人（成立）。	部分成立	1
2016/3248A	未能有效處理露宿者問題。	不成立	0
2016/3344A	沒有妥善跟進無牌小販問題。	不成立	0
2016/3361A	(1) 延誤通知投訴人其路旁宣傳橫額因違規而被移除（不成立）； (2) 沒有向投訴人説明其橫額如何違規及提供照片作證（不成立）；以及 (3) 對移除橫額的收費不一（不成立）。	不成立	1
2016/3437A	延誤維修某公廁。	不成立	0
2016/3441	沒有妥善跟進一宗冷氣機滴水投訴。	不成立	0
2016/3562	沒有採取有效的執法行動，以解決某水果檔非法擴展營業範圍所造成的阻街問題。	部分成立	2
2016/3748B	對某店舖的油污及污水滲漏所造成的環境滋擾問題執法不力。	不成立	0
2016/3777	沒有妥善監察負責處理兩個垃圾收集站的承辦商的工作。	部分成立	2
2016/3823A	沒有妥善跟進某單位的滲水及渠管破損問題，而且提供與其他部門矛盾的調查結果。	不成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2016/3944B	沒有妥善跟進某店舖阻街的問題。	不成立	1
2016/4093B	沒有妥善處理一宗關於渠管滲漏造成環境滋擾的投訴。	不成立	0
2016/4136	(1) 在處理一宗關於某公廁內發生的事件的投訴時推卸責任（不成立）； (2) 沒有妥善回應投訴人的指稱（不成立）； (3) 就投訴人的指稱提供不合理的解釋（未有定論）；以及 (4) 無理拒絕繼續跟進投訴（不成立）。	不成立	0
2017/0483A	在處理一宗關於某渡輪碼頭梯間有垃圾的投訴時推卸責任。	不成立	0
政府總部 — 政務司司長辦公室 (Government Secretariat – Chief Secretary for Administration's Office)			
2016/1771C(I)	在回覆投訴人的索取資料要求時沒有遵照《公開資料守則》所訂明的時限。	成立	2
2016/2896	未能妥善處理關於露宿者非法佔用行人路的投訴。	不成立	0
2016/3944D	沒有適切地轉介一宗投訴。	不成立	0
2016/4033C	沒有適時把一宗投訴轉介予相關政府部門。	成立	1
政府總部 — 教育局 (Government Secretariat – Education Bureau)			
2015/4487	(1) 沒有全面視察某學校的排水系統及妥善監察承辦商的工程（部分成立）； (2) 沒有妥善答覆投訴人的問題（不成立）；以及 (3) 沒有回覆投訴人（成立）。	部分成立	2
2016/0169	(1) 沒有充分通知家長參加「全港性系統評估」(簡稱「TSA」) 家長研討會（不成立）； (2) 在通知家長有關研討會一事上推卸責任（不成立）；以及 (3) 沒有妥善記錄TSA研討會的內容，亦沒有安排傳媒出席（不成立）。	不成立	0
2016/0348	(1) 沒有充分通知家長參加「全港性系統評估」(簡稱「TSA」) 家長研討會（不成立）； (2) 在通知家長有關研討會一事上推卸責任（不成立）；以及 (3) 沒有妥善記錄TSA研討會的內容，亦沒有安排傳媒出席（不成立）。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2016/0378	(1) 沒有充分通知家長參加「全港性系統評估」(簡稱「TSA」)家長研討會(不成立); (2) 在通知家長有關研討會一事上推卸責任(不成立);以及 (3) 沒有妥善記錄TSA研討會的內容,亦沒有安排傳媒出席(不成立)。	不成立	0
2016/1833	沒有妥善跟進被香港郵政退回的有關投訴人的女兒小一派位事宜的通知書。	部分成立	1
2016/1964(I)	(1) 在處理投訴人的兩項索取資料要求時沒有切實地答覆具體問題(成立); (2) 延誤回覆而無合理解釋(不成立);以及 (3) 在回應索取資料要求時提供失實及帶誤導性的資料(不成立)。	部分成立	1
2016/2802(I)	拒絕向投訴人提供有關某間小學錄取某幾類學童入讀的人數等資料。	不成立	0
2016/2951	沒有妥善調查一宗對某資助學校的投訴,而且偏袒該學校。	投訴不成立,但機構另有缺失	1
政府總部 — 保安局 (Government Secretariat – Security Bureau)			
2016/3554B	沒有處理一宗投訴及回覆投訴人。	不成立	0
政府總部 — 運輸及房屋局 (Government Secretariat – Transport and Housing Bureau)			
2016/2514B	在處理一宗滲水投訴時推卸責任。	不成立	0
2016/3823D	沒有妥善跟進某單位的滲水及渠管破損問題,而且提供與其他部門矛盾的調查結果。	不成立	0
路政署 (Highways Department)			
2015/2105A	在解決一條行車通道的積水問題上協調不足。	部分成立	1
2016/1114	延誤提供就損毀路旁欄杆向政府作出賠償的發票。	不成立	0
2016/3195	未能有效處理露宿者問題。	不成立	1
民政事務總署 (Home Affairs Department)			
2015/2105C	在解決一條行車通道的積水問題上協調不足。	部分成立	1
2015/3888	沒有根據《建築物管理條例》採取執法行動。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2016/1152C	沒有按照憲報公告所述，把渠務工程的圖則和計劃存放於某指定地點供公眾查閱。	成立	1
2016/1938	就一宗契約修訂申請進行諮詢時，不當地排除某些持份者。	成立	1
2016/2047A	誤指一間村屋曾經出租，並撤銷了該村屋的差餉豁免。	部分成立	0
2016/3248B	未能有效處理露宿者問題。	不成立	0
2016/3273A	沒有確保與某鄉村所協議的張貼告示程序有效實施。	不成立	0
2016/4033A	在處理一宗水浸投訴時推卸責任。	不成立	0
香港考試及評核局 (Hong Kong Examinations and Assessment Authority)			
2015/4510	在香港中學文憑考試的重閱答卷程序中訂立「特定分數」的要求，對考生不公。	不成立	0
香港房屋協會 (Hong Kong Housing Society)			
2015/4292	(1) 沒有妥善跟進冷氣機滴水投訴（不成立）；以及 (2) 無理拒絕披露是哪一個單位的冷氣機滴水（不成立）。	不成立	0
2016/0976	某公共屋邨的電單車泊車位租金增幅不合理。	不成立	0
2016/1003	沒有妥善處理一宗關於屋邨保安員在農曆新年收取「利是」的投訴。	成立	0
2016/2502(R)	(1) 拒絕提供某服務協議的相關頁數，該協議在未得投訴人同意及不知悉的情況下，列載以他作為註冊檢驗人員的姓名及註冊編號等資料（不成立）；以及 (2) 在審批強制驗樓資助計劃的申請時疏忽及沒有按程序辦事（不成立）。	不成立	0
香港金融管理局 (Hong Kong Monetary Authority)			
2016/2413	(1) 沒有約見投訴人以澄清她的投訴點（不成立）； (2) 沒有把她進一步提出的投訴點轉介被投訴銀行以作直接回覆（不成立）； (3) 無理拒絕投訴人的會面要求（不成立）；以及 (4) 在進行電話錄音前未有知會投訴人或徵求她的同意（成立）。	部分成立	2

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
房屋署 (Housing Department)			
2015/4242	沒有妥善處理部分街市檔戶涉嫌違規經營的問題。	不成立	1
2015/4608	不當地處理對投訴人經營街市攤檔的投訴。	不成立	1
2016/0079(I)	(1) 沒有就索償事宜向投訴人提供適切的協助，而且職員態度惡劣（部分成立）；以及 (2) 拒絕披露已答允提供的有關索償個案的資料（未有定論）。	部分成立	3
2016/0117(I)	無理拒絕提供某些工廠大廈單位的實際租金金額及加幅等資料。	成立	3
2016/1205C	沒有跟進一宗關於某公共屋邨內有無牌食肆經營的投訴。	不成立	0
2016/2180A	沒有照顧投訴人的住屋需要。	不成立	0
2016/3344B	沒有妥善跟進無牌小販問題。	不成立	0
入境事務處 (Immigration Department)			
2015/3190A	沒有向另一個政府部門提供準確的外遊記錄。	不成立	0
政府新聞處 (Information Services Department)			
2016/1692	無理拒絕讓某網絡媒體到政府的新聞發布會及簡介會進行採訪。	成立	3
2016/2126	無理拒絕讓網絡媒體到政府的新聞發布會及簡介會進行採訪。	成立	3
2016/2962	無理拒絕讓網絡媒體到政府的新聞發布會及簡介會進行採訪。	成立	3
勞工處 (Labour Department)			
2016/0744	(1) 拒絕跟進對某安老院舍違規問題的投訴（不成立）； (2) 對安老院舍的巡查不足（不成立）； (3) 對違反「補充勞工計劃」規定的僱主欠缺懲罰措施（不成立）；以及 (4) 沒有監管輸入外勞的僱傭合約期限（不成立）。	不成立	0
2016/2746B	沒有妥善處理某私家牙醫按照《僱員補償條例》為一名受傷僱員提供牙科診治後提交的收費單。	投訴不成立，但機構另有缺失	5
2016/3528	(1) 沒有通知投訴人其「鼓勵就業交通津貼」申請已被抽樣作調查（成立）；以及 (2) 在申請調查階段沒有向他發放津貼（部分成立）。	部分成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
地政總署 (Lands Department)			
2015/2105B	在解決一條行車通道的積水問題上協調不足。	部分成立	1
2015/3394B	漠視反對意見及有關指引，多次大幅修剪某棵樹，以及無理拒絕提供樹藝師報告及修剪該棵樹的理據。	不成立	0
2015/4502B	延誤跟進某寮屋的違規問題，以及對其住戶所造成的阻礙通道問題執法不力。	部分成立	3
2016/0122(I)	(1) 延誤回覆投訴人的索取資料要求（成立）； (2) 沒有提供投訴人所索取的全部資料（成立）； (3) 向投訴人作出的回覆前後不一致（投訴不成立，但機構另有缺失）； (4) 在某個地產發展項目中，不當地使用總建築面積／總樓面面積計算政府建築物所佔的不分割份數（未有定論）；以及 (5) 在部門致發展商的函件及政府建築物的分公契中，沒有述明該政府建築物所佔的不分割份數的類別（不成立）。	部分成立	0
2016/0271	對某私人屋苑涉嫌違反地契條款的問題執法不力。	不成立	0
2016/0302B	(1) 沒有指出及糾正渠務署收回投訴人的部分土地之不當決定（不成立）；以及 (2) 延誤跟進及回覆投訴人的一項要求（不成立）。	不成立	0
2016/0471A	對某幅私人土地上的違例構築物執法不力。	部分成立	1
2016/1033B	對某棟工業大廈內部分單位違反地契條款執法不力。	部分成立	2
2016/1095B	(1) 錯誤清拆投訴人寓所的簷篷（不成立）；以及 (2) 未有修復投訴人的寓所外損壞了的地磚（不成立）。	不成立	0
2016/1183(I)	(1) 不當地把第三方所提供的法律意見列為第三者資料，並且向其保證會予以保密（不成立）； (2) 沒有向投訴人說明不披露有關資料的實質理據（成立）； (3) 容許先前曾拒絕披露有關法律意見的職員負責處理投訴人就該署的決定所提出的上訴（不成立）； (4) 沒有向投訴人提供有關法律意見的內容摘要（不成立）；以及 (5) 在處理投訴人索取有關法律意見的要求時，對「公眾利益」的定義過於狹窄（不成立）。	部分成立	0
2016/1638B	沒有就非法佔用政府土地採取執法行動。	不成立	2
2016/3248D	未能有效處理露宿者問題。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2016/3273B	在某鄉村張貼告示時沒有按既定協議行事。	不成立	0
2016/3361B	(1) 延誤通知投訴人其路旁宣傳橫額因違規而被移除（不成立）；以及 (2) 沒有向投訴人説明其橫額如何違規及提供照片作證（不成立）。	不成立	0
2016/3729A	沒有就某項工程長期佔用行人路採取適當行動。	不成立	0
2016/3944A	沒有妥善跟進某店舖非法佔用政府土地的問題。	成立	1
2016/4033B	在處理一宗水浸投訴時推卸責任。	不成立	0
康樂及文化事務署 (Leisure and Cultural Services Department)			
2015/4140(I)	拒絕提供與某私營機構就星光大道的管理及維修所簽署的管理協議全文。	成立	2
2016/1771A(I)	拒絕承認在緊急車輛通道上豎設三條活動矮柱一事上出錯，以及在回覆投訴人的索取資料要求及覆檢要求時沒有遵從《公開資料守則》所訂明的時限。	成立	3
2016/2190(I)	無理拒絕提供驗樹報告，以及沒有回覆投訴人的電郵。	成立	4
2016/2483	(1) 沒有採取措施，禁止一名康體通用戶濫用電話預訂報讀訓練班的服務（成立）；以及 (2) 沒有根據康體通《使用條件》處罰該名用戶（成立）。	成立	1
2016/2684B	在處理一宗關於花槽有垃圾堆積的投訴時推卸責任。	不成立	0
海事處 (Marine Department)			
2016/2381	在接到一宗危險事故報告後，沒有適當地跟進調查。	投訴不成立，但機構另有缺失	0
2017/0483B	在處理一宗關於某渡輪碼頭梯間有垃圾的投訴時推卸責任。	不成立	0
通訊事務管理局辦公室 (Office of the Communications Authority)			
2016/3185	(1) 沒有對兩份未有註冊的六合彩報刊採取執法行動（未有定論）； (2) 通訊事務總監拒絕與投訴人在電話對話（不成立）； (3) 沒有一視同仁地對違規報刊採取執法行動，做法不合理（不成立）；以及 (4) 對未經註冊的報刊和書籍監管不力（不成立）。	不成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
破產管理署 (Official Receiver's Office)			
2016/1703	未有事先知會投訴人便向其僱主索取資料，因而披露他是破產人的身份，做法不合理。	部分成立	1
規劃署 (Planning Department)			
2016/0471B	對某幅私人土地上的違例發展執法不力。	不成立	1
2016/0881	沒有妥善跟進有關某地點懷疑非法填土或傾倒建築廢料的投訴。	不成立	1
2016/1517(I)	(1) 延誤處理投訴人索取關於某規劃申請的文件的要求（成立）；以及 (2) 無理拒絕投訴人索取關於某規劃申請的會議記錄的要求（部分成立）。	部分成立	0
郵政署 (Post Office)			
2015/4796	不當地派遞違禁品，以及在郵件寄失時未能追查其下落。	不成立	1
2016/4154	延誤處理郵件損毀索償要求，而且無理拒絕賠償。	部分成立	3
香港電台 (Radio Television Hong Kong)			
2016/1709	(1) 沒有解決以數碼廣播直播足球賽事評述時出現的時間滯後問題（不成立）；以及 (2) 沒有回應投訴人所提出恢復以模擬調頻模式直播評述的要求（成立）。	部分成立	2
2016/2199	(1) 沒有履行承諾，為一名職員的電話設置留言信箱（不成立）；以及 (2) 沒有回覆來電（不成立）。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
差餉物業估價署 (Rating and Valuation Department)			
2016/2047B	誤指一間村屋曾經出租，並撤銷了該村屋的差餉豁免。	投訴不成立，但機構另有缺失	0
社會福利署 (Social Welfare Department)			
2015/3190B	無理要求投訴人的妻子提交其兒子已返回香港的證明。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
2016/0207	在評審投訴人的「有條件租約計劃」申請時無理要求她提供補充資料，有違該計劃的原意。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2016/0208	在評審投訴人的「有條件租約計劃」申請時無理要求她提供補充資料，有違該計劃的原意。	不成立	0
2016/0209	在評審投訴人的「有條件租約計劃」申請時無理要求她提供補充資料，有違該計劃的原意。	不成立	0
2016/0800	沒有採取法律行動，檢控涉嫌疏忽照顧投訴人的外祖母的安老院。	不成立	0
2016/0971	(1) 對某安老院監管不力，無視該院涉嫌疏忽照顧投訴人的父親（部分成立）；以及 (2) 無理容許另一間安老院拖延接收投訴人的父親（部分成立）。	部分成立	2
2016/2180B	沒有照顧投訴人的住屋及福利需要。	部分成立	6
2016/3054	未能有效處理露宿者問題。	不成立	1
2016/3225C	沒有妥善處理投訴人的個案及對職員的投訴。	部分成立	0
2016/3248C	未能有效處理露宿者問題。	不成立	0
2016/3405	錯誤地停止向投訴人發放其應得的津貼。	成立	0
2016/3826	(1) 延誤處理投訴人的個案（不成立）；以及 (2) 沒有就投訴人對某安老院舍的投訴進行徹底調查（不成立）。	不成立	0
運輸署 (Transport Department)			
2015/2982	沒有解決專營巴士上的「報站系統」經常出現故障的問題。	不成立	3
2015/3989	延誤處理投訴人自訂車輛登記號碼的申請及回應她的投訴。	部分成立	1
2015/5159	登記日本進口車輛的程序失當。	不成立	3
2016/0660(I)	(1) 無理拒絕接納某專業機構發出的繳費通知單作為投訴人續領車輛牌照申請的地址證明（不成立）； (2) 拒絕披露關於該署如何評估哪些文件可獲接納為地址證明的內部指引及可接納的地址證明文件一覽表（部分成立）；以及 (3) 該署有關提交地址證明的宣傳單張內容含糊不清和令人產生誤解（部分成立）。	部分成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2016/1725	不當地把三部不屬於投訴人的車輛登記在他名下。	不成立	0
2016/2065 2016/2070 2016/2071 2016/2085 2016/2090	針對某車款作選擇性執法，迫使車廠移除車輛視像顯示器的行事曆功能。	不成立	0
2016/2794	無理削減某區內多個屋苑的居民巴士服務，忽略居民的交通需要。	投訴不成立，但機構另有缺失	6
2016/2797	沒有回應投訴人的投訴，亦沒有應他的要求刪除兩部錯誤登記在他名下的車輛。	不成立	0
2016/2842	(1) 無理削減某屋苑的居民巴士服務（不成立）；以及 (2) 沒有諮詢受影響的居民（成立）。	部分成立	6
2016/2916	無理削減某屋苑的居民巴士服務。	投訴不成立，但機構另有缺失	6
2016/3191B	沒有對一塊豎設於兩條道路的交界處及令駕駛人士分心的大型電子廣告招牌即時採取執法行動。	不成立	0
水務署 (Water Supplies Department)			
2015/5029B	在跟進一宗滲水投訴時推卸責任。	不成立	0
2016/1979	無理進入私人土地維修食水管。	投訴不成立，但機構另有缺失	0
2016/3823C	沒有妥善跟進某單位的滲水及渠管破損問題，而且提供與其他部門矛盾的調查結果。	不成立	0
在職家庭及學生資助事務處 (Working Family and Student Financial Assistance Agency)			
2015/5309B	延誤搜尋投訴人的有效地址，以致未能及早向她派遞法庭就她拖欠學生貸款的索償所作的判令。	部分成立	3

經全面調查後終結的個案撮要選錄

（附件中選錄的個案撮要摘錄了主要投訴及相關結論。有關個案的整體結論及建議數目等更詳細資料，請參閱附件7。）

（個案撮要按所涉機構的英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱載於附件1。若是適用，個案撮要的末尾會加上評註，以標明所確定的行政失當性質類別。）



屋宇署(BD)

個案編號：OMB 2016/0425 – 平台僭建物

投訴：沒有積極取締平台僭建物，妨礙遵辦「驗樓通知」– 成立

投訴內容

二〇一二年七月，屋宇署就大廈甲的平台僭建物（「平台僭建物」）發出清拆命令。然而，「平台僭建物」一直存在。

2. 二〇一三年四月，屋宇署發出「驗樓通知」，要求大廈甲的業主立案法團（「法團」）在指定限期前檢驗及修葺大廈的公用部分。可是，「平台僭建物」的存在，令大廈甲的更換渠管及平台防水工程難以進行。法團指摘屋宇署遲遲未取締「平台僭建物」，令法團無法遵辦「驗樓通知」。

主要事件經過

3. 二〇一一年五月，屋宇署確定「平台僭建物」屬「須予以取締」類別，但沒有構成明顯危險。

4. 二〇一二年六月，屋宇署發出法定命令（「2012命令」），飭令業主於60天內清拆「平台僭建物」。其後，部分「平台僭建物」（「事涉僭建物」）沒有被清拆。

5. 二〇一三年二月，該署發警告信，要求事涉僭建物的業主（「業主X」）遵從清拆命令，否則會被檢控。同年三月，業主X致函屋宇署，指居於事涉僭建物的五名租客有經濟困難或健康問題，短期內不能遷出，要求延期清拆。

6. 同年四月，屋宇署按「強制驗樓計劃」向法團發出「驗樓通知」。

7. 同年九月，業主X致電該署重申上述情況，並要求該署提供社工服務。

8. 二〇一三年十一月至二〇一五年三月期間，社工多次聯絡業主X，解釋清拆命令的規定。業主X一再表示租客遷出有困難，但會繼續嘗試説服他們。雖然業主X表示會清拆事涉僭建物，不過始終沒有切實行動。二〇一五年三月中，社工向業主X重申不遵從清拆命令的後果，然後結束跟進個案。

9. 由於業主X沒有清拆事涉僭建物，屋宇署於二〇一五年五月及二〇一六年四月向他提出檢控。業主X先後兩度被法庭定罪及罰款。

10. 二〇一六年七月，事涉僭建物被拆除。

屋宇署的解釋

11. 屋宇署的辯解如下。

12. 「2012命令」的清拆限期於二〇一二年八月中屆滿。由於事涉僭建物並無明顯危險，該署遂按優先次序於二〇一三年二月發出警告信。個案由社工跟進期間，該署不擬向業主X提出檢控。

13. 社工曾探訪事涉僭建物的租客，以了解其困難及提供所需協助。社工憶述，租客持敵視態度，且聲稱會報警投訴被滋擾，故未能成功勸説租客遷出。屋宇署亦有不時與社工檢討個案進展，務實地處理個案。

14. 法團於二〇一四年十月委任註冊檢驗人員後，屋宇署一直與該人員及其代表聯絡，並與法團保持溝通。及至二〇一五年十月，該署才從法團主席得悉事涉僭建物妨礙大廈甲進行維修工程。

本署的評論

15. 本署認為，屋宇署在「2012命令」的清拆限期屆滿後逾半年才向業主X發出警告信，當中的延誤並不合理，且有損該署的威信。

16. 社工的所謂跟進工作，其實只是不斷聯絡業主X，而個案一直毫無進展。假如租客如社工所述曾惡言相向，且拒絕接受協助，則屋宇署指望社工能説服業主令租客遷出，無疑是與虎謀皮，必然徒勞無功。

17. 既然屋宇署已就事涉僭建物發出清拆命令，該署理應積極執行命令，及早取締事涉僭建物，以便法團的驗樓及修葺工作能盡快完成。本署認為，這是法團的合理期望。

18. 屋宇署沒有果斷執法，以致妨礙法團順利遵辦「驗樓通知」，此實屬不當。故此，申訴專員認為這宗投訴成立。

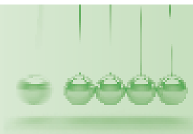
建議

19. 申訴專員敦促屋宇署：

(1) 從本個案汲取經驗，就拒絕遵從清拆命令的個案盡快及嚴正地作出檢控行動；

(2) 檢討該署社工跟進個案的方式，以免僭建者有機可乘，藉以拖延清拆僭建物。

這宗個案顯示部門
沒有果斷執法





屋宇署(BD)

個案編號：OMB 2016/1360 – 僭建物清拆命令

投訴：沒有把就一住宅單位的僭建物之清拆命令送交土地註冊處註冊，以致該單位的買家未能知悉僭建物的存在 – 成立

投訴內容

投訴人在二○一五年八月購入某住宅單位。在完成交易前，投訴人所委聘的律師曾兩次查閱土地註冊處（「土註處」）的記錄（俗稱「查冊」），均無發現屋宇署曾就該單位的僭建物（「事涉僭建物」）發出清拆命令。投訴人成為新業主後，卻於同年十一月收到屋宇署發出的「取代命令」（「2015命令」），被該署飭令拆除單位外牆的一個僭建物（即事涉僭建物）。「2015命令」註明：屋宇署早在二○○九年三月已向前業主發出清拆命令（「2009命令」）。

2. 投訴人不滿屋宇署過去六年一直沒有把「2009命令」送交土註處註冊（俗稱「釘契」），以致她無法在購入單位前知悉該事涉僭建物的存在，結果須負上拆除僭建物的責任。

屋宇署的回應

3. 屋宇署的辯解如下。

4. 事涉大廈是「清拆僭建物特別行動」的目標樓宇之一，該署於二○○九年向該大廈多名業主發出清拆命令（包括上述的「2009命令」）。屋宇署當時的執法指引（「舊指引」）訂明，在該類特別行動下發出的清拆命令無須即時進行「釘契」。原因是根據經驗，業主大多會於期限前遵辦命令，因此，該署只會就那些遵辦期限屆滿後數個月而仍未獲遵辦的清拆命令進行「釘契」。其用意是減低對業主造成的不便，以及節省註冊費用。

5. 另外，事涉單位的前業主已就「2009命令」提出上訴。根據《建築物條例》，在上訴進行期間，屋宇署不得強制執行清拆命令。因此，該署沒有把上述清拆命令進行「釘契」。

6. 屋宇署認為，該署未有就個別物業發出清拆命令，並不等同於物業內沒有任何僭建物。準買家有責任自行採取措施，例如親自或聘用專業人士視察物業，以確定物業內有否僭建物。準買家若向屋宇署查詢擬購入的物業是否有未獲遵辦的法定命令，或該署是否擬向業主發出清拆命令，屋宇署會提供所需資料。

7. 屋宇署已於二○一一年四月修訂其執法政策：就按「清拆僭建物特別行動」發出的清拆命令，職員須盡快送交土註處註冊。

本署的評論

8. 本署認為，屋宇署延遲「釘契」的做法根本上違背了「釘契」的原意，即希望藉「釘契」對物業造成產權負擔，從而促使業主自行拆除僭建物，同時讓準買家及按揭機構可透過「查冊」知悉清拆命令（及有關僭建物），以保障準買家及按揭機構的利益。本署難以明白該署為何會以行政方便及節省費用為由延遲「釘契」，令準買家及按揭機構的知情權受損，變相袒護出售有僭建物的原業主。事實上，在業主遵從法定命令後，屋宇署便會撤銷「釘契」，對業主的所謂「不便」亦隨之消失。

9. 再者，一般市民不會知道屋宇署會按「舊指引」將法定命令延後「釘契」。本署理解準買家有責任設法確定擬購入的單位內有否僭建物，而屋宇署網頁亦有提示公眾可「查冊」或以書面向該署查詢，但公眾豈能料到「查冊」其實不足以保障準買家的利益，他

們必須同時向屋宇署查詢。屋宇署延後「釘契」的做法，已動搖了準買家置業時透過「查冊」確定物業狀況的信心。

10. 此外，《建築物條例》只是訂明在上訴進行期間，屋宇署不得強制執行法定命令。把法定命令註冊並不等同於強制執行。在上訴得直前，法定命令仍屬有效，屋宇署理應把該命令進行「釘契」，以履行對公眾的責任。業主若最終上訴得直，屋宇署亦只須撤銷註冊。在這宗個案中，該署於發出「2009命令」後沒有進行「釘契」的做法，確是非常不妥善。

11. 綜合以上分析，申訴專員認為這宗投訴成立。

屋宇署的改善措施

12. 因應本署的評論，屋宇署同意採取以下改善措施：

(1) 修訂其網頁資料，提示公眾該署有部分清拆命令仍未進行「釘契」。準買家應採取措施，以確定擬購入的單位沒有僭建物；

(2) 在跟進清拆命令的遵辦情況時，會同時把尚未註冊的清拆命令送交土註處註冊。

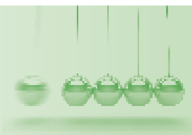
建議

13. 申訴專員建議屋宇署：

(1) 盡快修訂其網頁資料，並把該項修訂告知香港律師會及地產代理監管局等與物業買賣有關的團體／機構；

(2) 切實執行上文第12(2)段所述的改善措施。

這宗個案顯示部門的程序不妥





屋宇署(BD)及地政總署(Lands D)

個案編號：OMB 2016/1033A & B – 工業大廈違規問題

投訴：屋宇署及地政總署 – 沒有就某幢工業大廈的違規情況採取有效的執法行動 – 部分成立

投訴內容

投訴人曾向屋宇署及地政總署投訴，指某工業大廈（「工廈」）內有四個單位（「事涉單位」）涉及多項違規行為，包括移除防火牆、在外牆僭建空調系統的冷卻塔，以及違反地契條款，把單位出租作零售用途。

2. 然而，屋宇署及地政總署只是分別向有關業主發出糾正違規情況的命令及警告信，而一直未有進一步的跟進行動，以致違規情況持續。

本署調查所得

屋宇署及地政總署的權責

3. 屋宇署有權根據《建築物條例》就對生命財產明顯構成威脅或迫切危險的僭建工程（「須優先取締類別」）採取執法行動，包括發出清拆命令及提出檢控。地政總署則負責土地契約的執管工作，向違反契約者發出警告信；若違契者不遵辦，該署會採取進一步行動，包括把警告信送交土地註冊處註冊（俗稱「釘契」），以及在違契情況持續時考慮重收土地。

屋宇署的回應

4. 屋宇署表示，事涉工廈是大規模清除僭建行動（「大規模行動」）的目標樓宇之一。鑑於涉及逾500個單位，屋宇署要求其合約顧問公司分階段進行勘察。在確定大廈哪些單位有僭建後，該署分階段向有關業主發出清拆命令，並由顧問公司跟進。

5. 屋宇署表示，其中一個事涉單位的業主擅自拆除了防火牆，該項僭建屬「須優先取締類別」，該署遂向業主發出清拆命令。鑑於顧問公司日後會就整幢大廈進行跟進視察，屋宇署在該命令所指定的60天遵辦期限屆滿後一直沒有跟進。有關業主後來提交糾正工程建議，但資料不足，屋宇署於是發出警告信，表示會考慮提出檢控。該署最終接納經修訂的糾正工程建議及發出施工同意書，並會密切監察該項糾正工程的進度。

6. 至於涉及鑿通防火牆及加建防護門廊的另外兩個單位，屋宇署經審核後確定該些工程是按照「小型工程監管制度」下的簡化規定而進行，因此不屬僭建。

7. 對於在外牆加建冷卻塔支架的單位，屋宇署指事涉支架屬於「須優先取締類別」，該署已向有關業主先後發出勸諭信、警告信及清拆命令，並展開檢控程序。

地政總署的回應

8. 地政總署表示，事涉單位獲該署所發的「短期豁免書」，可把地契原訂的用途「工廠」分別改為「陳列室」或「食堂」。地政總署曾先後接獲舉報，得悉其中兩個單位違反准許用途（陳列室），而進行零售活動。該署在巡查時確定其中一個單位的違規情況，遂向有關業主發出警告信，要求糾正。隨後的巡查沒有再發現違規情況，因此地政總署沒有繼續跟進。至於另一個單位，該署的巡查沒有發現違規情況。不過，在本署介入後，該署巡查發現該兩個單位有進行違規活動，於是發出警告信。由於業主仍沒有糾正，該署遂進行「釘契」。地政總署承認，就其中一個單位的違規情況，該署其實可以更早向有關業主發出警告信。

9. 另一個同樣獲准改作「陳列室」的單位，亦有違規進行零售活動，但有關業主在地政總署發出警告信後遷離單位，該署遂終止執管行動。至於獲准改作「食堂」的單位，該署在接到舉報後隨即到場視察，發現有零售活動，但其後再巡查時，該單位已停業，故無須作進一步行動。

本署的評論

10. 在事件中，屋宇署雖有按既定執法政策，針對「須優先取締類別」的僭建項目發出清拆命令，卻沒有在命令的遵辦期限屆滿後適時跟進。這不但令期限失去原來意義，亦有損部門威嚴。本署認為，屋宇署即使未能立即迫令業主糾正，亦應定期巡查以作監察。

11. 地政總署方面，該署承認未有及早對就其中一個事涉單位的違規情況採取執管行動。事實上，該署就另一單位進行的巡查亦有欠妥善；假如該署的巡查做得更徹底，理應不難發現該單位某部分實有違規情況，從而及早採取執管行動。

結論及建議

12. 基於以上所述，申訴專員認為對屋宇署及地政總署的投訴均部分成立。

13. 申訴專員建議：

屋宇署

(1) 全面檢討在「大規模行動」中所發現的僭建項目之跟進程序，積極跟進屬「須優先取締類別」的項目；

(2) 繼續緊密跟進這宗個案所涉清拆命令的遵辦情況；若有關業主仍未遵辦，便應從速再作檢控；

地政總署

(3) 加緊巡查尚未糾正違規情況的事涉單位；若情況持續甚或變本加厲，便應考慮作進一步執管，包括重收事涉土地；

(4) 日後在巡查工廈單位時，主動留意四周是否也有違規情況，以便盡早採取執管行動。

這宗個案顯示部門執法不力



消費者委員會(CC)

個案編號：OMB 2016/1489 – 消費者訴訟基金

投訴：消費者訴訟基金之法律協助申請的審批準則不一致，以及無理拒絕一宗申請 – 投訴不成立，但機構另有缺失

投訴內容

投訴人的妹妹（「A女士」）曾於二〇一〇年在某美容院（「美容院X」）購買了一些美容療程套餐（「美容套餐」），總額達95,000元。A女士於二〇一二年五月去世時，尚有大部分的療程仍未使用。二〇一四年十月，A女士的父親向消費者委員會（「消委會」）的消費者訴訟基金（「訴訟基金」）申請法律協助，以便向美容院X採取法律行動，取回剩餘療程的金額（「事涉申請」）。二〇一五年五月，消委會拒絕其申請。

2. 據投訴人所知，消委會曾向兩名個案情況類似的申請人提供法律協助。因此，她指摘消委會審批訴訟基金申請的準則不一致，以及無理拒絕事涉申請。

本署調查所得

3.　消委會是訴訟基金的受託人，而訴訟基金的管理委員會（「管委會」）就申請訴訟基金協助的個案是否符合資格及是否有充分理據向消委會提供意見。管委會在審批申請的過程中考慮多項因素（「考慮因素」），包括勝訴的機會、受屈消費者的議價能力，以及就個案的情況而言提出訴訟是否解決糾紛的最有效辦法。

4.　在事件中，A女士的父親於二〇一三年五月向消委會投訴美容院X。美容院X拒絕把剩餘療程的金額（「剩餘金額」）轉撥入A女士的遺產，而消委會未能調停糾紛。A女士的父親隨後提出事涉申請，管委會在討論後決定拒絕。消委會以書面將結果通知A女士的父親（「拒絕信」）。

消委會的回應

5.　消委會向本署解釋，每宗個案均涉及不同情況，理據亦各有差異。管委會在處理其他性質相近的申請時並沒有採用不同準則。在處理事涉申請是否符合申請準則時，管委會已衡量就個案的情況而言所涉及的相關考慮因素，最終認為要求美容院X退還剩餘金額的勝算甚低或未能確定，因為：

(1) 美容套餐的正式收據載有一項條款，訂明套餐的有效期為一年（美容院X稱有效期至二〇一一年十月）。雖然投訴人聲稱A女士曾表示美容院X的分店經理向她保證一年期限並不適用，但管委會認為該項「保證」只是由一名據稱是美容院職員的人士作出，而其身份不詳，且不能確定「保證」是在甚麼情況下作出；

(2) 無條件地豁免美容套餐的一年期限，並不符合美容院X有關須填寫指定表格才能延期的規定。

6.　基於缺乏充分有力的證據，管委會建議消委會拒絕事涉申請。

7.　設立訴訟基金的信託契約訂明，向訴訟基金申請法律協助者無權要求消委會就拒絕申請的原因提供解釋。消委會認為，「拒絕信」已指出管委會在處理事涉申請時曾考慮的因素及實際情況。

本署的評論

8.　本署認為，管委會在作出決定前，已充分考慮事涉申請的各項相關事實及衡量申請理據，其做法並非不合理。我們亦接納每宗個案均有其獨特情況，管委會必須加以考慮。

9.　然而，市民現今普遍期望公營機構能充分解釋其決定之理據，故此，本署認為「拒絕信」殊不理想，皆因當中僅列出所有考慮因素，並沒有說明管委會曾考慮的與事涉申請相關的事實，也沒有解釋為何拒絕事涉申請。此屬拙劣的行政方式。況且，信託契約根本沒有禁止消委會解釋拒絕批出訴訟基金法律協助的原因。就這宗個案而言，假若向申請人說明原因，當會更恰當。

10.　整體而言，申訴專員認為這宗投訴不成立，但消委會另有缺失。

建議

11.　申訴專員建議消委會檢討其在拒絕訴訟基金申請後不向申請人確切地解釋原因的做法。

這宗個案顯示機構某些行政方式拙劣



衛生署(DH)

個案編號：OMB 2016/2161 – 兒童體能智力測驗服務

投訴：未能提供為已登記的兒童進行體能智力評估的確實日期，以及評估服務的輪候時間過長 – 部分成立

投訴內容

二○一六年四月，投訴人到衛生署轄下某兒童體能智力測驗中心(「測驗中心」)為女兒登記接受評估。他不滿該中心職員未能提供評估的確實日期，只表示輪候時間為九個月至一年，並請他等候電話通知。他又認為輪候時間過長，可能延誤對女兒的治療。

本署調查所得

測驗服務的一般程序

2. 測驗中心的服務對象是經註冊醫生或心理學家轉介，在成長發展過程中懷疑出現問題的12歲以下兒童。在家長為兒童登記後三個星期內，測驗中心會安排初步會見。隨後，測驗中心的評估組會舉行評估前個案分析會議，根據初步會見所得資料，按個別兒童的發展需要安排專業評估，並因應評估項目和相關專業人員的輪候時間而編配評估日期和時間。情況較緊急和嚴重者將獲優先評估。

衛生署的回應

3. 衛生署表示，兒童接受評估服務的實際輪候時間，視乎每宗個案的複雜程度和情況，以及所需的專業評估而定。為善用資源，測驗中心一般會於建議評估日期前一至三星期內，聯絡家長以確定評估日期和時間。

4. 投訴人為女兒登記服務當天已接受初步會見，但由於所需評估項目有待評估組進行分析後擬定，因此該中心職員無法即時提供確實的評估日期，只能告知一般的輪候時間。

本署的評論及建議

5. 由於測驗中心只着家長等候通知，卻沒有說明須輪候多久，確會令家長感到焦慮。因此，本署建議測驗中心可在分析會議決定個案的緩急優次後，通知家長初步預計的評估日期。這樣既能增加評估服務的透明度，亦可讓家長更加了解子女的情況，以便他們決定繼續輪候還是安排子女到私營機構接受評估／治療。

6. 至於所須輪候時間，測驗中心現時的分流制度已能確保情況較嚴重的兒童會優先獲得評估。就這宗個案而言，投訴人的女兒最終只須輪候約三個月時間便能接受評估。

結論

7. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

8. 本署欣悉，衛生署已接納本署的建議，把初步預計的評估日期註明在簡介備忘錄上，交給家長。簡介備忘錄亦會註明，如分析會議認為有需要就有關個案作優先評估，測驗中心會盡快(一般在三個月內)通知家長。

這宗個案顯示部門的辦事程序欠妥善



律政司(D of J)及在職家庭及學生資助事務處(WFSFAA)

個案編號：OMB 2015/5309A & B – 追討欠款

投訴：律政司及在職家庭及學生資助事務處 – 在法庭發出判令後，沒有盡早查找投訴人的新地址，以致她須承擔累積多年的額外利息 – 部分成立

投訴內容

二〇〇〇年及二〇〇二年，投訴人曾兩度為丈夫(「甲先生」)向學生資助辦事處(現為在職家庭及學生資助事務處(「家庭學資處」))申請的學生貸款擔任賠償保證人。她於二〇〇三年與甲先生離婚並遷出在賠償保證契據上填報的地址(「舊地址」)，但一直沒有通知家庭學資處。

2.　二〇一五年九月，投訴人收到律政司寄至她新地址(「新地址」)的信函，要求她按照二〇〇九年十月的法庭判令代甲先生償還學生貸款、利息及行政費用，總額六萬多元，當中約二萬元為利息。投訴人不滿律政司遲至二〇一五年才透過查閱土地登記冊找到她的新地址，以致她須承擔累積多年的額外利息，對她不公。

本署調查所得

事件經過

3.　律政司於二〇〇九年七月入稟小額錢債審裁處，向甲先生及投訴人追討拖欠的學生貸款。同年十月，審裁處在兩人缺席聆訊下，判決律政司勝訴。二〇一二年三月，執達主任到舊地址執行財物扣押令但未能成功，律政司才知悉他們已不在上址居住。

4.　二〇一二年四月，律政司發出便箋，向家庭學資處報告個案情況，並索取進一步指示，但家庭學資處沒有回覆。直至二〇一五年九月，律政司查閱土地登記冊，發現投訴人擁有另一個物業，於是發出追討信函至她的新地址。

律政司的解釋

5.　律政司表示，由於投訴人未有按照賠償契據的承諾通知家庭學資處其新地址，對個案的處理效率造成影響。雖然律政司在二〇一二年已獲悉舊地址無效，但由於欠款個案眾多，處理個案的律政書記其後三年未有進一步跟進個案，並非不合理。就其與家庭學資處的溝通，律政司解釋，由於該書記使用一份標準格式文件向家庭學資處發出便箋，而當中的用詞較為複雜，以致她未能準確表達擬索取甚麼指示。律政司會與家庭學資處商討如何修訂該便箋。

家庭學資處的回應

6.　家庭學資處表示會定期跟進已轉介律政司的個案進度，並與律政司保持緊密聯繫。就律政司於二〇一二年四月發出的便箋，家庭學資處理解為律政司旨在通知第一次執行財物扣押令的情況，故在收到便箋後沒有回覆。

本署的評論及結論

7.　由於投訴人沒有主動通知家庭學資處其新地址，她在事件中負有部分責任。

8.　儘管律政司及家庭學資處一再強調兩個部門之間已有協作機制及清晰的權責分工，但在處理這宗個案時顯然溝通不足。律政司任由個案閒置逾三年，期

間沒有主動尋找投訴人的新地址，亦沒有向家庭學資處查詢；另一方面，家庭學資處雖然發現律政司的便箋內容有誤，卻沒有予以澄清或回覆。部門之間並非如其所言般有「緊密聯繫」。

9. 本署明白由於欠款個案眾多，律政司須因應資源決定緩急先後。但是，假如眾多個案均閒置多年才跟進，則積壓的個案只會愈來愈多。律政司在大費周章地採取法律行動後，亦必須確保跟進程序有效率和具成效。倘若追討欠款的成功率欠佳，不但無法保障公帑，反而浪費更多資源。律政司現行的內部指引僅提醒前線人員盡快找尋下落不明的欠款人，本署認為並不足夠，律政司及家庭學資處須就處理個案的程序訂定更具體的指引及時間表。

10. 申訴專員認為對律政司及家庭學資處的投訴均部分成立。

建議

11. 申訴專員建議：

律政司

(1) 檢討有關欠款人下落不明的個案的現行做法及內部指引，制訂更具體的跟進工作時間表；

律政司及家庭學資處

(2) 共同檢討協作機制的執行狀況，確保前線人員能適時採取跟進行動；

(3) 加強雙方溝通，並訂立具體安排，以定期共同檢視欠款人下落不明的個案；以及

(4) 盡快完成檢討事涉便箋的內容並作出改善。

這宗個案顯示部門之間溝通不足，辦事欠效率



教育局(EDB)

個案編號：OMB 2016/1833 – 小一入學申請程序

投訴：沒有妥善跟進未能成功派遞的「選校通知書」– 部分成立

投訴內容

投訴人為女兒申請二〇一六／一七學年的小學統一派位後，及至二〇一六年四月中仍未收到邀請他申請心儀的學校之「選校通知書」，他遂在四月十九日向教育局查詢。該局回覆：該局有把「選校通知書」郵寄給他，但該函因未能成功派遞而被退回；他已不再可以為女兒申請心儀的學校。其女兒在統一派位階段只會被排在最後，可能會被派到他區的小學。

2. 投訴人指摘教育局沒有妥善跟進未能成功派遞的「選校通知書」，令他喪失了申請心儀的學校之機會。

教育局的解釋

3. 教育局的辯解如下。

4. 該局早已向家長派發資料單張，說明該局將於二〇一六年一月中旬，以書面（即「選校通知書」）通知家長於一月下旬到指定的統一派位中心為子女申請心儀的學校。另外，教育局亦透過電視、電台及新聞公報宣傳有關安排，並提醒家長若在一月二十六日仍未收到「選校通知書」，便須盡快向該局查詢。



5.　此外，該局提供一段截至三月底的寬限期（「寬限期」），以便那些沒有於一月下旬為子女選校的家長，有機會為子女申請心儀的學校。

6.　每年的「寬限期」過後，仍有不少申請統一派位的家長因不同原因沒有申請心儀的學校。教育局會在四月上旬根據電腦系統所提供未有在統一派位階段選校的學童名單，劃一與有關家長跟進聯絡，以確定他們是否仍然需要公營小一學位。若是，該局會在其子女所屬校網的尚餘學位中隨機分派一個學位給其子女。

7.　就未能成功派遞而被退回的「選校通知書」，教育局會核對家長在小一入學申請表上所填寫的地址。若確定「選校通知書」的地址與家長所填報的地址不同，該局會即時按申請表上的地址重發「選校通知書」。若確定兩者的地址資料相同，該局不會另行個別跟進。該局所持的理由是：寄出「選校通知書」的日期與申請心儀學校的日期之間非常緊迫，而該局會待至「寬限期」過後（即四月上旬）才一併聯絡沒有申請心儀學校的家長，以確定他們是否仍然需要公營小一學位。

8.　在二〇一六年度，共有177份「選校通知書」被香港郵政退回，而通知書上的地址與有關小一入學申請表上的相同，當中有162名家長主動與教育局聯絡。餘下11名（包括投訴人）連同其他沒有辦理選校手續的學童共1,370人；自四月二十日起，該局有20名職員負責逐一致電聯絡該些家長。

本署的評論

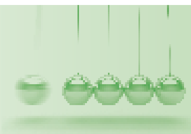
9.　教育局於二〇一六年一月中旬以郵寄方式逐一向家長發出「選校通知書」，旨在通知家長及時辦理手續，申請心儀的學校。本署認為，教育局要跟進被退回的「選校通知書」，並不困難。以二〇一六年度被退回的177份「選校通知書」為例，即使該局的20名職員給每位家長撥電兩次，在兩個月的「寬限期」內，每名職員亦只需撥電18次，每次可能只需數分鐘。這是教育局能力範圍內辦得到的事，該局實不應以無法調配人手為由，拒絕嘗試盡快聯絡那些家長。

10.　因此，申訴專員認為投訴部分成立。

建議

11.　申訴專員建議教育局在「選校通知書」未能成功派遞時，盡快以適當方式（例如電話）嘗試聯絡家長，讓他們可及時為子女申請心儀的學校。

這宗個案顯示部門的
辦事程序有可改善之處





地產代理監管局(EAA)

個案編號：OMB 2015/4314 – 對地產代理公司的投訴

投訴：沒有妥善跟進對兩間地產代理公司行為不當的投訴 – 不成立

投訴內容

某幢大廈(「事涉大廈」)的業主立案法團(「投訴人」)向地產代理監管局(「地監局」)投訴該大廈地庫的兩間地產代理公司(「公司甲」及「公司乙」)行為不當，指他們未獲投訴人准許便在事涉大廈的外牆上安裝招牌，並在公眾地方放置廣告板，以及在有違例建築工程(「僭建工程」)的處所內營業。

2. 投訴人不滿地監局沒有採取妥善的跟進行動，因此向本署提出投訴，指該局：

(1) 對兩間公司的處理方法不同。地監局就首兩項不當行為(涉及安裝招牌及放置廣告板)處罰公司甲，卻沒有對公司乙採取行動；

(2) 拒絕調查與僭建工程有關的不當行為；以及

(3) 在回應其律師的信件時無理地把覆函直接寄給法團的主席，而且地址錯誤。

本署調查所得

對地產代理的監管

3. 地監局獲授權調查可能違反《地產代理條例》及其附例、「操守守則」及該局發出的「執業指引」的情況。地產代理在牆壁上安裝廣告招牌而事先沒有獲得業權人的同意，或在公眾地方放置廣告板，均可能違反「操守守則」。不過，在有僭建工程的處所內營業並不構成行為不當。

事涉大廈外牆的業權問題

4. 事涉大廈外牆的業權問題一直是爭拗點。公司甲及公司乙均認為其租約包括外牆的使用權，但投訴人則認為法團本身才是外牆的業權人，而且並沒有准許他們使用外牆。投訴人已對該兩間公司及其業主採取法律行動，但法院尚未就業權問題作出裁決。

地監局的回應

5. 二〇一四年三月，地監局首次接到投訴人就公司甲及公司乙提出的投訴。該局建議由紀律委員會展開紀律研訊，以決定投訴人所指稱的不當行為是否違反「操守守則」。若指稱屬實，該兩間地產代理公司可能會被吊銷牌照。

投訴點(1)

6. 公司甲及公司乙是兩個獨立的法律實體，接受不同的紀律研訊。公司甲否認未徵得業權人同意便在外牆安裝廣告招牌，但承認在公眾地方放置廣告板。該公司承認過失令個案得以迅速解決。二〇一五年四月，紀律委員會裁定其違反「操守守則」，決定予以譴責及判處罰款。另一方面，公司乙否認有不當行為，且要求擱置紀律研訊，待法院就外牆業權問題作出裁決。紀律委員會接納其要求。

7. 二〇一五年七月，投訴人提出新投訴，指公司乙在公眾地方放置廣告板，並提供相片作為佐證，然而，地監局多次要求後投訴人仍未能提供補充資料。該局人員曾九度到現場視察，但未有發現證據可證實所指的違規情況，地監局遂於二〇一六年一月底終結這宗投訴。

投訴點(2)

8. 投訴人亦於二〇一五年七月投訴該兩間地產代理公司在有僭建工程的處所內營業。地監局其後已多番解釋其立場，説明上述情況不會構成行為不當。再者，僭建工程及樓宇安全等問題不在該局職權範圍之內。

投訴點(3)

9. 法團主席與地監局人員進行實地視察時曾提出多項質疑。由於他是直接與地監局接觸而非透過律師行事，該局遂把覆函寄到他於二〇一四年三月首次提出投訴時所使用的信封上所載的回郵地址。地監局認為做法合理。

本署的評論及結論

投訴點(1)

10. 兩間地產代理公司有權各自採取不同的抗辯策略，紀律委員會只是因應其抗辯作出不同裁決。本署認為，地監局決定接納公司甲「承認過失」，以及把公司乙的紀律研訊擱置，直至法院就外牆業權問題作出裁決，做法並無不當。因此，本署認為投訴點(1)不成立。

投訴點(2)

11. 僭建工程不在地監局職權範圍之內，而應由屋宇署負責處理。該局已向投訴人清楚解釋，在有僭建工程的處所內營業並不構成行為不當。由於哪種行為屬於不當是地監局經考慮多項因素後作出的判斷，本署一般不會干預。投訴點(2)不成立。

投訴點(3)

12. 本署認為，地監局直接解答主席的質疑，並把覆函寄到信封上顯示的回郵地址，並無不妥。這個投訴點亦不成立。

13. 故此，申訴專員認為這宗投訴不成立。



食物環境衞生署(FEHD)

個案編號：OMB 2015/4138 – 冷氣機滴水投訴

投訴：延誤跟進冷氣機滴水投訴 – 部分成立

投訴內容

二〇一五年九月十二日，投訴人經1823向食物環境衞生署（「食環署」）投訴受對上的單位的冷氣機滴水滋擾。食環署的當區環境衞生辦事處（「環衞辦」）雖有跟進投訴，惟滴水問題延至十月中旬仍未解決。

本署調查所得

處理滴水投訴的程序

2. 食環署的工作指引訂明：環衞辦職員首次到涉嫌有冷氣機滴水的單位調查時，若無人應門，須向單位住戶發出「預約通知」，要求住戶聯絡該辦。假如住戶沒有回應，職員須在發出通知後七個工作天內再到訪該單位；若第二次到訪仍未能進入單位調查，職員便須發出「擬進入處所通知書」。該指引亦訂明，職員須盡可能於投訴人所指的滴水出現時段到場調查。

事件經過

3. 環衞辦職員於二〇一五年九月十七日先後聯絡投訴人及其居住的屋苑之管理處，得悉滴水問題主要是在晚上7時至午夜12時出現，而上層某個單位（「單位甲」）可能是滴水源頭。同月二十三日，環衞辦發出勸諭信，提示單位甲住戶檢查冷氣機。九月十七日至十一月六日期間，環衞辦職員多次到單位甲調查，但

均無人應門，遂先後三度留下「預約通知」。於視察期間，職員並未發現有滴水。十一月下旬，事涉住戶主動聯絡環衞辦，承諾在檢查及維修後才會再使用冷氣機。

4. 食環署向本署解釋，環衞辦職員確有積極跟進滴水問題；由於懷疑滴水位置在天井，晚上環境昏暗，視線為物件阻礙及單位甲的住戶經常外出，以致職員進行調查有一定難度。環衞辦職員及管理處職員均不曾目睹單位甲的冷氣機是否滴水及如何影響下層單位，故並無充分證據採取進一步的執法行動，例如向單位甲發出法定的「妨擾事故通知」。然而，該署承認，環衞辦職員於九月十七日發出首張「預約通知」後，沒有按照指引適時發出「擬進入處所通知書」，以致影響調查進度。

本署的評論

5. 本署認為，環衞辦職員在跟進滴水問題的過程中明顯有缺失，包括：未有按照指引適時發出「擬進入處所通知書」，以及從投訴人得悉滴水主要在晚上至午夜時段發生，卻仍屢次在上午和下午進行調查，結果用了許多時間及人力仍未能查證滴水源頭。環衞辦職員的調查方式實不可取。

6. 基於以上所述，申訴專員認為投訴部分成立。

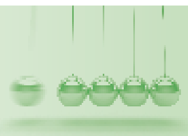
建議

7. 申訴專員建議食環署：

(1) 加強職員培訓，並不時提醒職員須嚴格按照工作指引處理冷氣機滴水投訴；

(2) 在夏季來臨時密切留意單位甲的冷氣機是否仍有滴水，並須果斷執法，以免投訴人再受滋擾。

這宗個案顯示部門職員沒有遵照指引辦事





食物環境衞生署(FEHD)

個案編號：OMB 2016/0051 – 無牌經營食物業

投訴：(1)就一宗關於無牌經營食物業的投訴，沒有適時作出具體回覆 – 部分成立；以及(2)沒有採取有效的執法行動 – 成立

投訴內容

投訴人（某大廈的業主立案法團）向食物環境衞生署（「食環署」）投訴，指其大廈內某店舖（「店舖A」）涉嫌無牌售賣飯盒。食環署卻遲遲沒有給予投訴人具體回覆（「投訴點(1)」），亦沒有對店舖A採取有效的執法行動，結果問題持續（「投訴點(2)」）。

本署調查所得

食環署的工作指引

2. 食環署的相關工作指引訂明：所有投訴均須從速處理；個案主任接到投訴之後，應盡量在10個曆日內作出具體回覆；若未能如期給予具體回覆，則應提供初步回覆。

3. 在發出初步回覆後，個案主任應盡量在接到投訴後30個曆日內給予具體回覆；若投訴屬處理需時的複雜個案，則應告知投訴人處理進度，並定期（至少每月一次）檢討進度，以及在有需要時再發出暫覆。督導人員亦應監察個案主任的處理進度。

食環署的回應

4. 食環署的當區環境衞生辦事處(「環衞辦」)是於二〇一五年八月首次接到投訴人的投訴。約兩星期後，環衞辦聯絡上投訴人，表示會跟進其投訴。其後，環衞辦的巡查未能蒐集足夠證據，以證明店鋪A無牌經營食物業。同年十月，投訴人再向食環署投訴，並指明營業時間為上午11時至下午3時。二〇一六年二月中，環衞辦人員巡查發現，店鋪A的店員向顧客收取金錢，遂即場檢控該店無牌經營食物業。

就投訴點(1)

5. 食環署承認，環衞辦職員在跟進投訴初期只給予口頭暫覆，未有按照工作指引在10個曆日內盡快給予投訴人初步書面回覆。該署已提示有關人員須按指引適時向投訴人交代跟進結果。

就投訴點(2)

6. 食環署亦承認，環衞辦未有按投訴人所提供有關店鋪A的營業時間，採取針對性執法行動；環衞辦理應進行更頻密的巡查，以查證該店有否無牌經營食物業。該署已訓示有關人員須採取針對性執法行動，以提高執法成效。

本署的評論

7. 環衞辦在接到投訴人的首次投訴後兩星期，只曾作口頭暫覆而未有發出書面暫覆，及至一個多月後(即40天後)才致函投訴人交代處理進度。當投訴人再次投訴，該辦雖有在10個曆日內發出書面暫覆，但卻在三個多月後才發出書面回覆。申訴專員認為，環衞辦雖有致電向投訴人交代進度，但確未有按照部門工作指引辦事，因此投訴點(1)部分成立。

8. 此外，環衞辦最初並無根據投訴人所指店鋪A的營業時間進行巡查，結果該辦人員多次出勤都屬徒勞，取不到該店無牌營業的證據。及至本署於二〇一六年一月介入，環衞辦才按有關時段進行巡查。因此，申訴專員認為投訴點(2)成立。

9. 綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

建議

10. 申訴專員敦促食環署參考這宗投訴個案，提示各區環衞辦日後處理同類投訴時，須盡量依照投訴人所提供的時間資料進行調查，以及指示職員須遵照工作指引辦事。

這宗個案顯示部門
不按程序辦事



食物環境衞生署(FEHD)

個案編號：OMB 2016/2627 – 派發宣傳單張者阻街問題

主要投訴：執法不力，沒有檢控派發宣傳單張者，任由阻街問題持續 – 部分成立

投訴內容

投訴人指稱，在鬧市一小巷巷口與行人路交界處，空間狹窄且人流頻密，但有人（「甲女士」）每天於繁忙時段長時間坐在摺櫈上，展示身上掛着的商業宣傳展板，並向途人派發宣傳單張，造成嚴重阻塞。投訴人已多次向食物環境衞生署（「食環署」）就該問題提出投訴，惟該署執法不力，未有依法檢控甲女士阻街，任由問題持續。

相關法例及食環署的權責

2. 《簡易程序治罪條例》訂明，除非有合法權限或解釋，任何人均不得在公眾地方陳列或留下物品／東西，以致對人或車輛造成阻礙、不便或危害（「阻街條文」）。

3. 《公眾衞生及市政條例》亦有條文分別禁止在公眾地方擺放物品或東西妨礙街道清潔工作（「妨礙掃街條文」），或未獲當局給予書面許可而在政府土地上展示或張貼招貼或海報（「非法張貼招貼條文」）。

4. 食環署獲賦權對違反上述法例的人士執法。

食環署的回應

5. 食環署辯稱，其屬下當區環境衞生辦事處（「環衞辦」）人員每次接獲投訴人的投訴後均有進行實地視察，並曾發現甲女士身上掛着宣傳展板，以流動方式向途人派發宣傳單張。環衞辦人員已即時勸諭她不要阻礙途人。

6. 食環署認為，甲女士沒有妨礙該署的清潔街道工作，而宣傳展板是掛在她身上，並非放置於行人路（政府土地）上。因此，該署不能援引「妨礙掃街條文」或「非法張貼招貼條文」對甲女士採取執法行動。

7. 此外，該署職員已遵照內部指引，考慮有關地點的行人路路面闊度、人流及行人須否因事涉物品繞道而行等因素，以決定應否援引「阻街條文」執法，而且甲女士沒有留下物品對途人或車輛造成阻礙，故此亦不宜援引「阻街條文」執法。

本署的評論

8. 本署接納食環署就未有援引「妨礙掃街條文」或「非法張貼招貼條文」對甲女士執法所作的解釋。

9. 然而，投訴人所關注的是甲女士「阻街」的問題。投訴人已投訴多年，所提供的照片亦可支持其指稱。況且，事涉巷口位處一條極為繁忙的街道，行人如鯽。本署相信，甲女士的行為已構成在公眾地方陳列物品／東西（摺櫈）以致對途人造成阻礙，符合「阻街條文」下「阻街」的法律定義及食環署援引該條文執法的內部指引，故此，食環署理應執法，起碼要向甲女士發出警告，而非僅作勸諭。

結論及建議

10. 申訴專員認為上述的投訴部分成立。

11. 申訴專員建議食環署繼續留意事涉地點的情況，並援引「阻街條文」執法；若有疑問，應徵詢律政司的意見。

這宗個案顯示部門未有全力執法



食物環境衞生署(FEHD)

個案編號：OMB 2016/2958 – 從車輛丟棄垃圾

投訴：沒有妥善處理一宗關於的士司機從車輛丟棄煙蒂的舉報 – 成立

投訴內容

投訴人稱某日駕車時看見前面一輛的士（「事涉的士」）的司機（「涉嫌司機」）從車窗丟棄一枚煙蒂，遂向食物環境衞生署（「食環署」）舉報，並把拍下整個過程的錄像片段交給該署。然而，食環署覆稱，該署曾嘗試循不同途徑追查該名違例者，但最終仍未能確定，故此無法採取進一步行動。

2. 食環署其後解釋，由於獲事涉的士車主授權駕駛事涉的士之人士表示未能記起當天有否駕駛該輛的士，故該署沒有足夠證據檢控他。投訴人認為食環署的說法不合理。

食環署的回應

3. 事涉的士的登記車主應食環署要求提供涉嫌司機的資料，但司機在錄取供詞時表示未能記起曾否在所述日期及時間駕駛事涉的士或丟棄煙蒂。另一方面，錄像片段是從事涉的士後方拍攝的，僅拍到有一隻手從司機座位旁的車窗丟棄一枚疑似煙蒂的物體，而沒有拍到違例者的容貌。

4. 由於食環署未能清楚指出違例者是誰，亦未能在毫無合理疑點的情況下確定涉嫌司機就是違例者，故該署認為沒有足夠證據提出檢控。該署亦因此沒有就這宗案件徵詢法律意見。

本署的評論

5. 本署認為，雖然從錄像片段看不到違例者的容貌，但基於以下關鍵而不容爭辯的事實，食環署應可合理地推斷違例丟棄煙蒂的就是涉嫌司機：

(1) 錄像片段清楚拍到有人從事涉的士司機座位旁的車窗丟棄一枚疑似煙蒂的物體；

(2) 登記車主已確定案發當日事涉的士交給了應邀錄取供詞的人士；以及

(3) 涉嫌司機雖沒有承認違例，但亦無提及曾把事涉的士轉交他人駕駛。

6. 倘若食環署職員不能肯定是否仍有「合理疑點」足以影響檢控的決定和結果，便應先徵詢律政司的法律意見，而非自行作出判斷。

結論

7. 申訴專員認為這宗投訴成立。

8. 本署欣悉，食環署已同意就這宗案件徵詢律政司的意見，作為日後處理類似案件時的參考。

這宗個案顯示部門的決定錯誤



路政署(Hy D)、地政總署(Lands D)及民政事務總署(HAD)

個案編號：OMB 2015/2105A, B & C – 積水問題

投訴：
路政署、地政總署及民政事務總署 – 在解決一條行車通道的積水問題上協調不足 – 部分成立

投訴內容

投訴人指稱，通往他所居住屋苑的通道（「通路」），每逢下雨天便會出現多池積水。他認為這種情況危及公眾安全，於是致電1823投訴。其後，通路雖曾進行重鋪工程，但積水問題仍未能解決。他認為，路政署、地政總署及民政事務總署（「民政總署」）在處理此問題上協調不足。

本署調查所得

通路的維修保養責任

2. 通路的積水問題涉及三個位置（下稱「位置A」、「位置B」及「位置C」）。位置A是由路政署管理的一條公共行人路，而位置B及C位處未批租政府土地，在投訴人提出投訴時是以臨時政府撥地方式批予水務署進行工程。位置B及C並無任何部門負責維修保養。

3. 在獲批臨時政府撥地期間，水務署曾就積水問題在位置B進行局部改善工程。因應這宗投訴，路政署亦在位置A進行了若干改善工程。然而，積水問題仍未能解決。水務署表示，位置B的積水問題是因通路本身的建築缺陷所致，須進行全面改善工程才能解決。

路政署的回應

4. 路政署表示，該署只負責位置A的維修保養，位置B及C不屬於其管轄範圍。路政署已於位置A進行改善工程。至於位置B及C，路政署已把有關投訴轉介地政總署跟進，其後得悉地政總署已要求民政總署進行改善工程。

地政總署的回應

5. 地政總署表示，該署並非負責道路維修的部門，亦無專業知識解決位置B及C的積水問題。基於水務署提出的意見（上文第3段），地政總署轄下的地政處已要求當區民政處考慮透過民政總署的小型工程計劃，安排進行改善工程。

民政總署的回應

6. 民政總署解釋，通路屬事涉屋苑及某些鄉村式屋宇的專用通道，而非公共鄉村通路，因此不屬於小型工程計劃下可撥款進行的鄉村小型工程。民政總署認為，路政署及水務署所進行的改善工程假如無法解決積水問題，相關的政府部門便應共同協作，對通路的設計及已進行的工程作全面性檢討，從而計劃作進一步的補救行動。

本署的評論

7. 本署的調查發現，三個被投訴的部門都不願牽頭解決積水問題，卻只顧解釋各自的職權範圍，意圖劃清界線，未有共同商議如何合力解決問題。我們認為情況極不理想，各部門必須糾正這種各自為政的心態。

8. 在本署介入調查後，三個部門都願意討論如何解決問題，並最終得出一個方案：由地政總署安排撥款及路政署作為承建部門，在通路進行一次性改善工程，包括更改通路的斜度及加設集水溝；民政總署則與路政署、地政總署及事涉屋苑的業主立案法團聯繫，召開會議進行商討，並説明下一步的安排。

結論及建議

9. 基於以上所述，申訴專員認為對路政署、地政總署及民政總署的投訴部分成立。

10. 申訴專員建議三個事涉部門從速行動：

(1) 地政總署安排有關撥款，以便進行上述改善工程；

(2) 路政署負責進行有關工程；以及

(3) 民政總署負責聯絡事涉各方，以便工程能順利進行，同時確保有關的業主立案法團同意承擔該條私家路的集水溝日後的維修保養。

11. 上述工程已順利完成，當地居民亦同意積水問題大有改善。本署欣悉，在事涉各方的協作之下，事情得以妥善解決。

這宗個案顯示部門
在解決問題上協調不足



民政事務總署(HAD)

個案編號：OMB 2016/1938 – 對契約修訂申請的諮詢

投訴：就一宗契約修訂申請進行諮詢時，不當地排除某些持份者 – 成立

投訴內容

投訴人向民政事務總署（「民政總署」）查詢有關位於山頂及半山區某道路旁一個地段的一宗住宅用地重建契約修訂申請。民政總署回覆，已就有關申請諮詢附近的居民和當區的分區委員會，但由於區議會選舉快將舉行，該署未有諮詢有關區議員，以免對其他候選人不公平。該道路旁的所有屋宇據稱均已空置。投訴人認為民政總署的解釋完全不合理。

本署調查所得

民政總署在地區諮詢的角色和一般做法

2. 就政府政策及地區事務進行的地區諮詢是由政府的決策局／部門主導，決定諮詢的時間、範圍及方法，而民政總署作為支援部門，會適當地提供意見和協助。假如負責的決策局／部門沒有指定上述幾方面的要求，則民政總署轄下各區民政事務處（「民政處」）會按照其既定做法進行有關諮詢。

3. 地區諮詢一般為期兩星期，諮詢範圍涵蓋區議會、地區及居民組織，以及其他受事涉建議／事項所影響的區內居民。假如有關的地區諮詢是在區議會的運作按《區議會條例》第28條而暫停期間展開，當局一般不會就事涉議題諮詢區議員。不過，區議員仍可以市民身份表達意見。

民政總署的解釋

4. 民政總署解釋，地政總署要求該署進行是次地區諮詢時，並無設定任何特別要求。當區民政處遂按照其既定做法進行兩星期的諮詢。

5. 除了鄰近屋宇的居民（有關地點鄰近只有一間獨立屋）外，民政總署諮詢了不包括區議員在內的分區委員會成員。區議員不在諮詢對象之列，是因為要確保即將舉行的區議會選舉的所有候選人能夠公平競爭。

本署的評論

6. 本署認為，任何諮詢活動都必須聽取持份者或其代表的意見和評論。在一般情況下，民政總署的慣常做法確能做到這一點。然而，在這宗個案中，該署因為區議會在選舉期間暫停運作而沒有諮詢有關區議員。

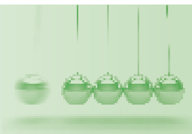
7. 鑑於這次地區諮詢關乎一個會頗受當地居民注意的地區發展項目，上述安排顯然並不理想。本署認為，當區民政處理應視乎情況而作特別的諮詢安排，以及向地政總署提供適當的意見。

結論及建議

8. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

9. 申訴專員促請民政總署從這宗個案汲取經驗，並確保日後進行地區諮詢時，充分徵詢持份者或其代表的意見。

這宗個案顯示部門
辦事程序欠妥





民政事務總署(HAD)及差餉物業估價署(RVD)

個案編號：OMB 2016/2047A & B – 新界村屋差餉豁免

投訴：
民政事務總署 – 誤指一間新界村屋曾經出租，並撤銷了該村屋的差餉豁免 – 部分成立
差餉物業估價署 – 同上 – 投訴不成立，但部門另有缺失

投訴內容

投訴人是新界原居民，居於一間新界村屋（「村屋甲」），並獲豁免該村屋的差餉。

2. 二〇一六年五月，民政事務總署（「民政總署」）發信通知他，表示由於村屋甲曾於二〇一一年四月至二〇一三年三月期間（「事涉期間」）出租，「事涉期間」的差餉（「事涉差餉」）豁免因而已被撤銷。投訴人隨即向差餉物業估價署（「差估署」）解釋村屋甲並沒有出租，但差估署仍要求他繳交「事涉差餉」。

3. 投訴人指摘民政總署及差估署無理指村屋甲曾經出租，以及撤銷「事涉差餉」的豁免。

本署調查所得

4. 根據《差餉條例》，新界村屋可獲民政總署署長豁免繳納差餉，惟必須符合某些條件，例如，村屋必須是由原居村民或其直系親屬佔用。

5. 民政總署在收到豁免差餉的申請後，會將之轉介差估署，由後者提供所涉村屋的相關資料（包括租務資料）。差估署亦會定期向民政總署通報村屋的租務資料。在批准豁免差餉申請後，民政總署若接到差估署通報有關村屋曾作出租用途，會直接撤銷已批准的豁免。

6. 差估署每年發出逾30萬份用以蒐集租金資料的「物業詳情申報表」（「申報表」），該署只會抽查其中一部分，並不會核實填報人是否物業的業主／佔用人。

民政總署的回應

7. 民政總署指出，投訴人在二〇一四年三月以業主身份向該署申請豁免繳納差餉，並於九月獲得批准。同年十一月，該署接到差估署的通報，得悉村屋甲曾於「事涉期間」出租。民政總署相信差估署所通報的資料正確，因為差估署是專業部門，民政總署沒有理由質疑或查核差估署在其職權範疇內所提供的意見或資料。

差估署的回應

8. 差估署的解釋如下。

9. 二〇一一年八月，差估署向村屋甲的業主／佔用人發出「申報表」，某人（「X先生」）於九月填妥交回。他報稱是村屋甲的業主，並在「申報表」上填寫村屋的出租資料。差估署承認，於二〇一四年四月接獲民政總署轉介投訴人就村屋甲的差餉豁免申請時，該署並沒有向民政總署提及村屋甲曾經出租。及至同年十一月，差估署才向民政總署作出通報。

10. 事涉差餉豁免被撤銷後，投訴人於二〇一六年五月再申請豁免繳交「事涉差餉」。因應民政總署的查詢，差估署澄清：填寫申報表的X先生其實是村屋甲附近另一個物業的業主，投訴人才是村屋甲的業主。

本署的評論

11. 本署認為，這宗投訴源於以下粗心大意造成的失誤：「申報表」實非村屋甲的業主（即投訴人）所填寫，加上差估署不會核實填報人是否物業的業主（上文第6段），導致該署錯誤向民政總署通報村屋甲曾經出租。

12. 民政總署處理差餉豁免個案的程序亦值得商榷。該署辯稱，若有證據顯示差估署所提供的資料出錯，民政總署會重新批准差餉豁免，故當事人不會蒙受任何損失。然而，本署認為，假若該署在接到差估署通報村屋甲曾經出租後即與投訴人聯絡，給予他申辯的機會，而非立刻撤銷差餉豁免，投訴人的不滿其實已可避免，該署事後翻案的麻煩亦可省卻。

13. 另一方面，差估署早於二〇一一年九月已得悉X先生報稱村屋甲曾經出租，但卻待至二〇一四年十一月（其時民政總署已批出差餉豁免）才向民政總署通報（上文第9段），以致事情未能及早獲得澄清。本署認為那是差估署的缺失。

14. 綜觀以上所述，申訴專員認為：對民政總署的投訴部分成立；而對差估署的投訴不成立，但該署另有缺失。

結語

15. 本署欣悉，民政總署已重新批准豁免「事涉差餉」。該署亦已採取改善措施，日後在撤銷差餉豁免前會先發信通知當事人該署擬撤銷其獲批的差餉豁免，讓對方有機會提出反對及澄清。差估署則已提醒職員務須檢視物業的租務資料，適時向民政總署通報，以免類似的漏報情況再次出現。

這宗個案顯示部門
有缺失遺漏及辦事程序欠妥善



香港房屋協會(HKHS)

個案編號：OMB 2016/0976 – 屋邨電單車泊車位租金

投訴：某屋邨的電單車泊車位租金調整幅度過高 – 不成立

投訴內容

投訴人居於香港房屋協會（「房協」）轄下某公共屋邨，並租用該屋邨停車場的有蓋電單車泊車位。自二〇一六年四月一日起，房協把有關泊車位的月租調高約15%。投訴人認為調整幅度過高，超出公屋居民的負擔能力。

本署調查所得

停車場租金調整政策及機制

2. 房協每年都會檢討及調整公屋停車場泊車位的租金，其政策目標是按市值徵收泊車位租金。房協轄下商業租務小組委員會（「小組委員會」）會考慮產業測量師的估值報告，以及營運商就私營停車場的收費水平、使用率和營運成本所作的市場調查等各種因素，再進行討論，然後釐訂租金調整幅度。

房協的回應

3. 房協解釋，小組委員會正是根據上述政策目標，把租金調整幅度訂為15%，以便該停車場的租金更接近區內附近私營停車場的租金。

4. 房協並非政府部門，須自負盈虧，加上公屋停車場屬非資助項目，房協必須以商業原則營運停車場。再者，有關泊車位的租金調整符合房協既定政策及機制，而使用者可根據自己的負擔能力及需要選擇車位類型（例如可選較便宜的露天泊車位）。

本署的評論及結論

5. 經詳細審研相關文件後，本署並無發現任何證據顯示房協有行政失當之處，而本署亦無理據干預有關租金調整的決定。本署認為，停車場既非資助項目，房協參考市場價格以釐訂收費，亦無可厚非。

6. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴不成立。



香港房屋協會(HKHS)

個案編號：OMB 2016/1003 – 屋邨外判保安員收取「利是」問題

投訴：在處理屋邨外判保安員收取「利是」的投訴時推卸責任 – 成立

投訴內容

二○一六年農曆新年期間，投訴人目睹其屋邨某保安員收取居民的「利是」。他向香港房屋協會(「房協」)投訴，但房協回覆表示不會干預外判保安服務承辦商的保安員收取「利是」問題。投訴人認為房協的外判保安員不能收取「利是」，並質疑各公共屋邨的處理方法不一致。

房協的回應

2. 房協職員受《防止賄賂條例》規管，不得索取或接受任何利益，包括「利是」。至於保安服務承辦商的員工，房協已在外判服務合約中訂立相同規定。不過，農曆新年期間居民派發「利是」，只是聊表心意，承辦商可自行決定如何處理。

3. 事涉保安員所屬的保安服務承辦商禁止其員工收取「利是」，而該公司在調查後未有發現證據證實該保安員曾收取「利是」。

本署觀察所得

4. 本署認為，房協容許保安服務承辦商自行決定是否准許員工收取「利是」，會引起連串問題，例如，不同屋邨有不同做法，會令居民產生混淆。假如承辦商容許其員工於農曆新年期間收取居民「表達心意」的「利是」，那麼其員工是否亦可於其他節日收取居民「表達心意」的禮物(例如月餅)？另一方面，房協有否清晰告知所有承辦商，他們可以自行決定收取「利是」及禮物的政策？況且，有些承辦商對「利是」金額不設上限，可能造成貪污漏洞。

5. 事實上，房協的外判保安員與其直屬職員的權責相同，房協對兩者的管理及要求應無重大分別。

房協的進一步回應

6. 房協在收到本署轉介這宗個案後，已檢討其做法。為避免誤會和推動廉潔風氣，房協決定轄下所有出租屋邨的保安服務承辦商均不得准許員工收取「利是」或任何節日禮品，並已透過不同途徑讓各承辦商知悉是項決定。

本署的評論及結論

7. 房協一方面在與保安服務承辦商簽訂的合約中規定其員工不得收受現金或禮物等利益，另一方面卻容許承辦商自行決定是否准許員工於農曆新年期間收取「利是」，做法實有商榷的餘地。因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

8. 本署欣悉房協已亡羊補牢，檢討並修改現行的做法。

這宗個案顯示機構的處事方式不當



房屋署(HD)

個案編號：OMB 2015/4242 – 街市檔戶管理

投訴：沒有妥善處理街市檔戶涉嫌違規經營的問題 – 不成立

投訴內容

投訴人在房屋署轄下的街市租用檔位經營花店。她曾多次向房屋署投訴，指街市內由某家族不同成員經營的多個檔位經常違反租約條款，包括在花店售賣衣紙香燭，又在皮具店及儲物室賣花。與此同時，事涉家族亦不斷投訴她超出檔位指定營業範圍。

2. 投訴人認為房屋署處事不公，遲遲沒有跟進她的投訴和給她回覆，而且管理公司在巡查前往往事先知會涉嫌違規的檔戶，有包庇之嫌。至於其他人針對她的投訴，房屋署則會即時跟進，並指示管理公司每天巡查她的檔位。

房屋署的回應

3. 為確保屋邨街市所售賣的貨品能切合居民的需要，房屋署在租約內訂明檔位的業務性質（例如「花卉」、「皮具」等），檔戶不得在指定行業外經營其他生意。此外，租約亦訂明檔戶不得在檔位存放超過經營業務所需的合理存貨量。

4. 房屋署已把街市的日常管理工作外判予管理公司負責，管理公司除每天例行巡查街市外，亦會特別視察被指違規的檔位。就投訴人指事涉家族在檔位經營非指定業務，管理公司曾多次派員視察，發現有關檔位擺放了非指定行業的貨品或懸掛與業務無關的廣告標示，但認為不屬違規。管理公司職員曾以顧客身份嘗試購買非指定行業的貨品，但獲建議前往另一經營該類業務的檔位購買。

5. 至於在只准用作存放貨品的儲物室賣花的投訴，管理公司經多次巡查後均未有發現違規情況。由於檢查儲物室時須聯絡檔戶開門，故此有必要在事前通知對方。

6. 就投訴人所指有關房屋署處理其他人針對她的投訴方面，房屋署表示，管理公司每天均會巡查街市，收到投訴時亦會特別巡查相關檔位，在處理上會一視同仁。

本署的評論及結論

7. 本署認為，街市檔戶應該自律，彼此包容和尊重。假如檔戶互相針對的投訴無日無之，以致房屋署須投放大量人力物力處理投訴，實難維持良好的營商環境。對於這些檔戶，房屋署應予勸諭和警告，假如情況持續，則應認真考慮在其租約期滿後，不予續約。

8. 本署曾審閱相關工作記錄，確認管理公司已適時巡查及回覆投訴人，亦沒有證據顯示房屋署或管理公司包庇涉嫌違規的檔戶。

9. 因此，申訴專員認為這宗投訴不成立。

其他觀察所得

10. 管理公司雖未有發現事涉家族在檔位售賣非指定行業的貨品，但發現他們在檔位擺放該類貨品，或懸掛與業務無關的廣告標示。本署認為，房屋署既然透過租約對存貨數量有規限，便不應任由檔戶在檔位存放與業務無關的貨品或雜物。若說租約條款僅限於規管「指定行業的貨品」，而不適用於其他物品，則有違規管的原意。事實上，該署對於檔戶擺放與「指定行業的貨品」無關的物品，理應實施更嚴格的管制。

建議

11. 申訴專員建議，房屋署應考慮對在街市檔位存放與指定行業無關的貨品及雜物的檔戶實施管制。

這宗個案顯示部門應管制檔位存放與指定行業無關的貨品



政府新聞處(ISD)

個案編號：OMB 2016/1692 – 拒絕新媒體採訪

投訴：無理拒絕讓某網絡媒體到政府的新聞發布會及簡介會進行採訪 – 成立

投訴內容

投訴人是網絡媒體（「網媒」）機構，每月透過互聯網出版一份報刊（「報刊甲」）。由於多次被拒進入政府各層級的新聞發布會及簡介會進行採訪，投訴人向政府新聞處（「新聞處」）作出查詢。所得到的回覆是：新聞處不可能讓所有已註冊的印刷及廣播媒體和新聞通訊社等大眾新聞媒體派員進場採訪；由於投訴人所營運的是新媒體，而社會上對新媒體的定義尚未有一致或清晰的界定，故該處難以從眾多新媒體中區別出哪些是屬於大眾新聞媒體。

2. 投訴人認為，報刊甲是註冊報刊，符合報道新聞傳媒的定義，因此新聞處不讓其職員進場採訪並不公允。再者，網媒日趨普及，新聞處不為這種新興媒體提供正式採訪政府新聞的機會，屬不合情理。

本署調查所得

新聞處的解釋

3. 新聞處透過其政府新聞發布系統(「發布系統」)向用戶發放新聞發布會的採訪通知。不過，即使是根據《本地報刊註冊條例》註冊的機構，亦不會自動成為發布系統的用戶。用戶必須是報道時事新聞為主的「大眾新聞媒體」，包括報刊、電台、電視台、新聞通訊社等。

4. 新聞處認為，「大眾新聞媒體」一般是指向公眾報道廣泛範圍的時事新聞為主的機構。該處會考慮某機構的背景、歷史、出版內容等因素，以決定應否接納該機構為發布系統的用戶。由於業界對網媒的定義仍未有共識，加上新聞處在實際運作上無法讓所有網媒都派員進場採訪，因此有必要實施限制。新聞處目前容許附屬於傳統「大眾新聞媒體」的網媒採訪政府的活動，各網媒亦可向該處查詢與政府有關的資料。

5. 鑑於投訴人出版報刊甲主要是為推動及宣傳某政治團體的理念和思想，而非報道時事新聞，不符合「大眾新聞媒體」的定義，新聞處不會接納投訴人為發布系統的用戶。

本署的評論

6. 本署認為，在維護市民享有新聞自由權利的大前提下，新聞處若要規管和限制媒體，必須有正當的理由，而範圍與力度亦不應超過達致目的所必須。據新聞處解釋，限制採訪的原則或理據包括：

(1) 避免因採訪場地過分擠迫而影響實際運作；

(2) 滿足保安要求和維持現場秩序。

在出現上述兩種情況時，新聞處會限制透過發布系統收到邀請的「大眾新聞傳媒」的入場人數，或採用聯合採訪模式。

7. 然而，本署留意到，即使沒有場地或保安風險問題，新聞處亦會拒絕讓不屬於「大眾新聞媒體」的機構職員進場採訪。如此限制，顯然是超過必須。本署認為，縱使個別機構曾有進場後擾亂秩序的記錄，新聞處亦不應因噎廢食，一刀切地拒絕所有不屬於「大眾新聞媒體」所提出的要求。

8. 此外，新聞處沒有明確的準則或量度機制來判斷某個機構是否以報道時事新聞為主。該處只籠統地説會考慮多方面的因素，以決定應否接納某個機構為發布系統的用戶，這殊不理想。業界及市民根本無從得知如何符合成為發布系統用戶的條件；而在欠缺明確指引下，新聞處職員也不知道須考慮哪些因素。雖然政府曾於二〇一四年一月二十二日的立法會會議上表示會與業界討論如何制訂一套新準則，並承諾會密切留意資訊科技的發展和傳媒的變化，但其後一直毫無進展。本署認為，新聞處實不應故步自封，繼續把新媒體一律拒諸門外。

結論及建議

9. 綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

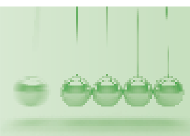
10. 申訴專員建議新聞處：

(1) 從速檢討其一律拒絕非附屬於傳統「大眾新聞媒體」的網媒進場採訪的政策；

(2) 檢討並盡量放寬成為其發布系統用戶的資格，並為相關工作制訂指引，讓該處職員及傳媒機構均有所依循；

(3) 在完成上述檢討前，若場地和保安的情況許可，盡量彈性容許提出要求的個別傳媒進行採訪工作。

這宗個案顯示部門辦事程序欠妥及缺乏清晰指引





康樂及文化事務署(LCSD)

個案編號：OMB 2016/2483 – 濫用電話預訂服務

投訴：(1)沒有禁止一名康體通用戶濫用電話預訂服務 – 成立；以及(2)沒有根據《使用條件》處罰該名用戶 – 成立

投訴內容

在二〇一六年六月二十至三十日期間，投訴人多次嘗試報名參加康樂及文化事務署(「康文署」)舉辦的一項訓練課程，但均不成功。雖然該課程尚餘一個名額，康文署卻表示該名額已被一名康體通用戶(「甲先生」)預留。事實上，甲先生曾以電話報名，之後在三個工作天內取消，隨即又再報名。藉着重複以上步驟，他可以一直不用付款而保留名額十天。

2. 投訴人指摘康文署沒有採取適當補救措施，制止上述濫用電話預訂服務的行為。他認為康文署理應引用康體通《使用條件》下的罰則，暫停甲先生使用電話預訂服務的權利。

康文署的回應

3. 康體通用戶以電話報名參加體育活動後，須在三個工作天內付款作實，亦可在付款期限前取消報名。每名用戶可取消報名的次數不限。《使用條件》第11條對那些致電報名後超過兩次未有付款作實的用戶施加罰則。然而，甲先生在付款期限前已取消報名，因此不算是違反《使用條件》。

4. 康文署表示，利用電話預訂程序以延長付款期限的情況並不常見，但承認確實會對其他用戶造成不公。

5. 在這宗個案中，甲先生已就同一訓練課程多次預訂／取消報名。康文署於接到投訴人的投訴後，派職員致電甲先生，要求他盡快付款或取消報名，而甲先生終於在當日繳交課程費用。為免類似事件再次發生，康文署將會提升康體通系統，日後舉辦體育活動並接受公開報名時，只限最初三個工作天可作電話預訂，之後用戶必須以其他方式報名並即時付款。康文署預計新措施最快可於二〇一七年三月落實。

本署的評論

投訴點(1)

6. 康體通用戶若以電話報名，可在三個工作天內付款作實，有別於使用其他預訂途徑時須即時付款。這項安排的用意是提供靈活的服務，讓用戶在一段合理時間內完成付款。任由用戶重複取消報名，非但有違原定目的，反而會造成漏洞。康文署不把重複取消報名以延長付款期限的做法視作違反《使用條件》，亦沒有設法糾正問題，本署認為並不合理。

投訴點(2)

7. 《使用條件》第11條清楚訂明用戶以電話報名後若未有付款作實，而情況超過兩次，其使用電話預訂服務的權利會被暫停180日。當時有效的《使用條件》中並無提及取消報名的安排，本署難以認同該項罰則為何不適用於本個案。

結論及建議

8.　因此，申訴專員認為兩個投訴點均成立。

9.　康文署承諾會進一步檢討其電話預訂服務，以杜絕濫用情況，但認為不應禁止用戶取消電話預訂。該署已經對《使用條件》作出修訂，並在新版本中清楚説明有關取消預訂的安排。

10.　申訴專員建議康文署盡快落實上文第5段所述的新措施。

這宗個案顯示部門
監管不力及程序欠妥



香港電台(RTHK)

個案編號：OMB 2016/1709 – 以數碼廣播直播足球賽事評述問題

投訴：(1)沒有解決以數碼廣播直播足球賽事評述時出現的時間滯後問題 – 不成立；以及(2)沒有回應投訴人所提出恢復以模擬調頻模式直播評述的要求 – 成立

投訴內容

　　投訴人表示，香港電台（「港台」）以數碼廣播取代模擬調頻模式（即「FM」）直播一般本地足球賽的評述後，出現評述廣播滯後於現場情況逾10秒的問題（「滯後問題」）。投訴人曾致函要求港台盡快解決「滯後問題」或恢復以FM直播評述，但不果。

2.　投訴人指摘港台沒有解決「滯後問題」，影響他在現場欣賞球賽（投訴點(1)），以及沒有回應其恢復以FM直播的要求（投訴點(2)）。

本署調查所得

港台的回應

就投訴點(1)

3.　港台向本署解釋，數碼聲音廣播訊號的傳輸須經過編碼及解碼的數碼化處理程序，因此直播足球賽事的評述會出現滯後現象。這是此制式的技術特性，全球都會有同樣情況。

就投訴點(2)

4. 港台表示，其FM頻道其實亦有直播一些足球比賽的評述，但該台並無就FM還是數碼廣播較受球迷歡迎進行統計。考慮到各頻道的定位和資源分配，以及避免影響其他類型節目的播放空間，港台只會在FM第一台轉播受社會熱切關注及重要的本地及國際足球賽事。

5. 港台指出，轉播本地球賽的評述旨在讓未能入場的球迷可收聽球賽實況；至於能否增加球迷入場觀看球賽的興趣或推動本地足球運動，則並非港台的首要考慮。

本署的評論

6. 鑑於「滯後問題」是數碼聲音廣播的技術特性，目前仍未有解決方法，因此，申訴專員認為投訴點(1)不成立。

7. 目前，港台以FM直播的球賽只限於廣受關注或重要的本地及國際賽事，而一般本地球賽都是以數碼聲音廣播直播評述，會出現「滯後問題」。投訴人要求恢復以FM廣播的是一般本地球賽的評述，而港台辯稱一直有安排FM直播，根本沒有正面回應他的訴求。因此，申訴專員認為投訴點(2)成立。

8. 綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

建議

9. 申訴專員建議港台：

(1) 提示職員須正面回應市民的要求；

(2) 深入檢討其目前以數碼廣播制式播出一般本地球賽評述的做法，以確保所提供的服務真正能夠令市民受惠，避免被公眾詬病。

這宗個案顯示部門沒有妥善回應市民的要求



社會福利署(SWD)

個案編號：OMB 2016/0971 – 對安老院的監管

投訴：(1)沒有適切監管某安老院的設施和服務 – 部分成立；以及(2)在得悉另一間安老院拒絕接收投訴人的父親後，沒有協助雙方解決問題 – 部分成立

投訴內容

投訴人的父親（「甲先生」）於二〇一一年開始入住某安老院（「院舍1」）。自二〇一五年八月起，投訴人曾多次向社會福利署（「社署」）投訴院舍1疏忽照顧甲先生，並要求社署安排為他轉換安老院。

2. 二〇一五年十月，社署通知投訴人另一間安老院（「院舍2」）有宿位空缺，可以編配予甲先生。然而，院舍2以與投訴人的「溝通問題」為由，一直拒絕讓甲先生入住。二〇一六年一月，甲先生因病離世。

3. 投訴人指稱，院舍1的保暖設施不足，以致甲先生體溫下降，最終病重離世。她投訴社署沒有適切監管院舍1的護理服務，以及在得悉院舍2拖延接收甲先生後，沒有協助雙方解決問題。

本署調查所得

社署對安老院的監管機制

4. 院舍1及院舍2均由受津助的非政府機構營辦。根據現行機制，社署在接到對該類機構的投訴後，會交由「整筆撥款獨立處理投訴委員會」(「委員會」)處理。社署為委員會提供秘書處服務。委員會秘書處一般會把投訴轉介有關機構先行處理及直接回覆投訴人，若投訴人仍感不滿，可以書面向委員會提出，以便委員會再作跟進及調查。

5. 此外，社署轄下的安老院牌照事務處(「牌照處」)專責處理安老院的牌照事宜，並持續監管安老院的運作。牌照處有四支督察隊伍，按不同的範疇(即屋宇安全、消防安全、保健衞生及社會工作)執行恒常巡查。就津助安老院而言，牌照處現行的指標是在三年的牌照有效期內，對四個範疇進行合共八次恒常巡查。另外，若接到投訴，牌照處亦會派督察突擊巡查。

社署的回應

6. 就投訴人自二〇一五年八月起對院舍1所提出的多項投訴，社署均按上述機制轉介委員會，再交由有關津助機構先行處理及直接回覆投訴人。其後，委員會就投訴人的若干投訴點展開調查，結果是投訴不成立，但已建議院舍1採取改善措施。

7. 同時，牌照處督察亦曾因應投訴事項進行十多次巡查，包括在二〇一六年二月視察院舍1的保暖設施並訪問院友。基於牌照處的調查所得，社署的結論是沒有證據顯示院舍1的保暖設施不足及疏忽照顧甲先生。

8. 至於院舍2拒絕甲先生入住一事，社署指出，服務機構必須接納該署轉介的個案，並於三個星期內報告向有關長者提供服務的結果。經了解甲先生的個案後，社署向院舍2指出沒有充分理由拒絕他的申請，並曾三次發出催辦信，要求院舍2盡快安排甲先生入住。及後甲先生離世，他的申請亦因此結束。

本署的評論

投訴點(1)

9. 社署雖已設立恒常巡查的機制，但牌照處對津助安老院的巡查並不頻密，在保健衞生方面更是每三年只巡查一次，難以掌握院舍1的實際情況。即使接獲對院舍1的投訴，社署亦大多把投訴轉介委員會處理，而委員會亦例必把個案先交由有關津助機構跟進。社署沒有盡快派員到場調查，其監管方式顯然有欠理想。

10. 投訴人指院舍1保暖設施不足，以致危害年長院友的健康，那涉及非常嚴重的問題。社署實不應掉以輕心，延誤跟進。

投訴點(2)

11. 雖然在現行機制下沒有訂定具體辦法或罰則，讓社署可指令院舍2接收甲先生，但該署既然已知悉投訴人與院舍2之間出現爭拗，卻沒有積極嘗試在雙方之間作出協調，而只是因循地再三發出沒有作用的催辦信。

結論及建議

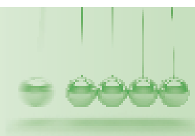
12. 因此，申訴專員認為兩個投訴點均部分成立。總括而言，這宗投訴部分成立。

13. 申訴專員建議社署：

(1) 檢討對津助安老院的監管機制，並加強巡查，以確保院舍的設施和服務符合標準；以及

(2) 檢討安老院接收申請人的機制，以免再出現拒絕或拖延接收的情況。

這宗個案顯示部門須加強監管





運輸署(TD)

個案編號：OMB 2016/2794 – 削減居民巴士服務

投訴：無理削減某區多個屋苑的居民巴士服務，忽略居民的交通需要 – 投訴不成立，但部門另有缺失

投訴內容

投訴人稱，運輸署不理某區多個屋苑居民的反對，削減有關屋苑的居民巴士在下午時段的服務，忽略居民的交通需要，亦會導致其他車輛的使用量增加，有違該署減少道路上車輛的原旨。

本署調查所得

現行運輸政策及居民巴士服務的角色

2. 根據現行運輸政策，政府會優先發展高載客量的集體運輸工具，例如鐵路和專營巴士。在公共運輸系統中，居民巴士擔當輔助角色，於繁忙時段及常規公共交通服務未能應付乘客需求時，提供往返屋苑與鄰近鐵路站或公共運輸交匯處的服務。

3. 在審批新辦居民巴士服務申請時，運輸署會考慮服務需求、其他公共交通服務現有提供或計劃中的服務水平、擬提供服務地區、道路交通情況等因素。現有居民巴士服務的營業證一般須每年申請續期，經營者不應假設續證申請必定獲批，而運輸署在決定是否批准續期時，會考慮有關服務的使用情況、取消或削減服務後的常規公共交通服務能否應付乘客需求、居民接受程度等因素。

運輸署的回應

4. 運輸署表示，事涉地區在發展初期未有專營巴士服務，居民巴士服務因而成為區內主要接駁交通工具。近年，區內陸續有較大型的私人屋苑落成，運輸署認為應提供專營巴士服務。經諮詢當區區議會後，該署先後於二〇一三年及二〇一五年批准開辦兩條專營巴士路線，為居民提供接駁至鄰近鐵路站的常規公共交通服務。

5. 其後，該區的專營巴士服務逐步加強及改善，而上述兩條路線在非繁忙時段能夠應付區內屋苑的交通需求。因此，運輸署批准某些新辦居民巴士服務只限於繁忙時段營運，而在審批某些現有的居民巴士續證申請時，亦削減了非繁忙時段的班次。該署強調，已檢視並確保有足夠的替代公共交通服務和票價優惠措施。

6. 一般而言，運輸署會就專營巴士服務的變動諮詢各有關的區議會，而由於居民巴士的服務對象是個別屋苑，該署只會把修改詳情和理據通知營辦商和居民代表。不過，運輸署承認是次削減居民巴士服務的諮詢工作有待改善，承諾日後在實施建議前會讓居民有較多時間做心理準備，並會加強與各持份者的溝通。

本署的評論

7. 本署認為，批准該區所有屋苑開辦居民巴士服務，長遠並非持續可行的做法。運輸署因應區內人口及交通需要增加而加強常規公共交通服務，同時調整及理順現有居民巴士服務，其做法切合政府的運輸政策，亦合乎增加道路使用效率及減少空氣污染的原則。

8.　然而，本署認為，運輸署在理順居民巴士服務方面的工作欠缺整體周全的計劃。由於鄰近屋苑的居民容易作出比較，該署應制定全盤計劃，給予各居民清晰的信息，以免予人審批標準不一的感覺。此外，運輸署若能就區內專營巴士服務及理順居民巴士服務的整體計劃諮詢當區區議會，將有助該署評估居民的反應和意見，以及向受影響居民解釋。

9.　由於區內居民已習慣倚賴居民巴士服務，運輸署若要取消或削減現有服務，必須進行充分諮詢，並給予居民足夠時間及心理準備去接受有關轉變。然而，在這宗個案中，該署只給予有關屋苑少於一個月的通知，實在嚴重不足。

結論及建議

10.　綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴不成立，但運輸署另有缺失。

11.　申訴專員向運輸署提出多項改善建議，包括：

(1) 就理順該區的居民巴士服務制定全盤計劃、具體時間表及路線圖；並盡早將有關計劃通知和諮詢受影響的屋苑，以及向居民詳細說明專營巴士改善方案／具體措施；

(2) 就該區的整體交通規劃諮詢區議會，日後若削減現有居民巴士服務，應給予最少三個月的通知期；以及

(3) 在審批新辦的居民巴士服務申請時，亦應考慮鄰近屋苑已批出的居民巴士服務，以評估居民的反應。

這宗個案顯示部門辦事欠周全



水務署(WSD)

個案編號：OMB 2016/1979 – 食水管維修

投訴：無理進入私人土地維修食水管 – 投訴不成立，但部門另有缺失

投訴內容

投訴人發現位於其花園的地下食水管滲漏，遂要求水務署維修。水務署於實地視察後表示，該食水管是私人水管，因此不會進行維修。然而，該署其後卻強行進入投訴人的花園維修食水管。投訴人認為，事涉食水管位於私人土地，水務署無權進行維修。

本署調查所得

2.　水務署在收到關於事涉食水管滲漏的投訴後，隨即派員到場視察，證實有滲漏情況，但未能確定該水管屬政府或私人水管，而假如是位於私人土地的私人水管，須由相關用戶負責維修。

3.　水務署陸續接到附近民居的投訴，指上述滲漏情況持續，以及食水水壓不足。水務署根據地政總署土地資料庫的資料，以及再進行實地視察，確定事涉食水管滲漏的位置是政府土地。其後，水務署數度要求進入投訴人的花園以維修水管，而投訴人每次都以該水管位於私人土地為由拒絕。不過，投訴人從未提供任何文件，證明該處是私人土地。

4. 鑑於滲漏問題日趨嚴重，水務署最終在警方及村代表安排下，進入投訴人的花園進行緊急維修工程。由於事涉食水管所在位置已被圍封和佔用，有待地政總署跟進，水務署在投訴人的花園附近另行安裝新水管以作取代，免致日後該水管再有滲漏問題時，難以迅速維修。

5. 地政總署所提供的資料顯示，事涉食水管位於政府土地，而投訴人未經批准於該處建造花園的石牆，屬非法佔用政府土地。事實上，地政總署已於水務署緊急維修該水管後不久，採取了土地管制行動，把石牆拆除。

本署的評論及結論

6. 儘管本署曾多次向投訴人查詢，但他一直沒有提供文件證據，以證明事涉水管位於私人土地。因此，本署認為，投訴人指水務署進入私人土地維修水管的説法不成立。

7. 然而，水務署在這宗個案有其他行政失當之處。該署於第二次派員實地視察時已確定投訴人佔用政府土地，卻沒有把個案轉介地政總署跟進，而是在本署介入（即事發已近一年）後才通知地政總署。再者，水務署既已確定該水管位於政府土地，便有充分理由進行維修，根本無必要另行安裝新水管，浪費政府資源。

8. 綜合以上所述，申訴專員認為投訴不成立，但水務署另有缺失。

這宗個案顯示部門的決定錯誤

涉及《公開資料守則》的個案撮要選錄

（附件中選錄的個案撮要摘錄了主要投訴及相關結論。有關個案的整體結論及建議數目等更詳細資料，請參閱附件7。）

（個案撮要按所涉機構的英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱載於附件1。若是適用，個案撮要的末尾會加上評註，以標明所確定的行政失當性質類別。）



教育局(EDB)

個案編號：OMB 2016/1964(I) – 處理索取資料的要求

主要投訴：沒有切實回答市民在索取資料要求中所提出的具體問題 – 成立

投訴內容

投訴人曾於二〇一六年二月及五月向教育局提出兩項索取資料要求：他查詢有關該局學生資料庫的資料（「要求一」），以及有關全港性系統評估（簡稱「TSA」）2016年小三試行研究計劃（「研究計劃」）的資料（「要求二」）。

2. 投訴人認為教育局就「要求一」的首次回覆資料欠詳盡，遂向該局提出一些跟進問題。教育局的第二次回覆仍未能回應他所提出的部分問題，他於是要求該局就學生資料庫澄清幾個要點。由於教育局的第三次回覆還是未能解答投訴人所提出的幾個主要問題，包括該局或其代理機構（例如香港考試及評核局（「考評局」））有否及如何收集和保存個別學生的TSA分數，他再向教育局提出數條跟進問題。

3. 投訴人在「要求二」中向教育局提出五條關於「研究計劃」的問題，但該局在回覆時並沒有回應其中三條問題。

4. 投訴人不滿教育局如此處理他的兩項索取資料要求，遂於二〇一六年五月下旬向本署投訴。

教育局的回應及本署的評論

「要求一」

5. 教育局向本署表示，已就投訴人所提出的各條具體問題及隨後要求澄清的事項，向他提供所索取的資料。

6. 然而，經審研投訴人向教育局所提出的所有索取資料要求和疑問，以及該局給予他的回覆後，本署發現，該局實際上未有就部分問題給予明確和直接的答覆，令投訴人須作進一步查詢。

7. 以投訴人的第一輪跟進問題為例，他當時詢問教育局：

問題一：
「教育局能否搜尋某學生的TSA分數？」

問題二：
「哪些決策局、部門或機構能直接查閱或可以查閱教育局所保存關於各個學生或某學生的成績的數據資料？」

就上述問題，教育局是這樣作初步回覆的：

就問題一：
教育局沒有直接答覆能否搜尋某學生的TSA分數，而只說該局「並無建立儲存個別學生的TSA分數的資料庫」。該局未有回答是否可能搜尋個別學生的TSA分數。

就問題二：

該局沒有明確指出哪些機構能直接查閱有關學生成績的資料，只表示「……根據《個人資料（私隱）條例》所取得的學生資料，除了在收集資料時已指明的目的外，教育局不會向其他決策局／部門／機構披露包括個人資料、成績等學生資料……」。顯然，該局又未有完全回答投訴人的問題。

8. 事實上，教育局是在投訴人再提出兩輪跟進查詢後，才向他表明：

就問題一：

由於「並沒有個別學生在任何評估科目的整體TSA分數」，因此該局也「無法以某學生的資料，例如學生姓名、身份證號碼、學生註冊編號等，去搜尋其任何一個科目的TSA分數。」

就問題二：

「教育局或任何其他機構、個人（包括考評局）都不曾擁有、管有、保存、儲存、經資料庫或記錄查閱或使用個別學生在任何一個科目的TSA分數。」

9. 整體而言，本署認為教育局未有妥善處理「要求一」。該局理應因應投訴人的提問而給予明確、直接和完整的答覆，讓他不必耗費時間作數輪跟進查詢。教育局實無必要採取這種「擠牙膏」方式發放資料，以致令人懷疑其有心隱瞞。

「要求二」

10. 本署曾詢問教育局為何沒有回應投訴人在「要求二」當中的三條問題，該局表示，在給予投訴人的回覆中，其實已包含了對該三條問題的答覆。該局的解釋如下：

問題一：

教育局預計有多少名小三學生參與「研究計劃」？

教育局解釋：

「教育局一直強調TSA並不是要評估和考核個別學生的成績。有關的資料和考評報告是屬於全港性或學校層面，而不涉及個別學生的層面。因此，學生參與「研究計劃」是以學校而不是以個別學生為單位。教育局在（給予投訴人的）回覆中已表明，『在邀請各學校參與「研究計劃」時……』，早已說明計劃的參與是以學校為本。」

問題二：

有多少間學校拒絕教育局的邀請，不參與「研究計劃」？

教育局解釋：

「正如在（給予投訴人的）回覆中所述：『學校參與「研究計劃」屬自願性質。』由於參與屬自願性質，因此並無所謂拒絕邀請這個說法。在開始進行「研究計劃」時，所有小學均收到通知，而有興趣的學校可填寫回條表示願意參與「研究計劃」。」

問題三：

教育局有甚麼政策處理家長選擇不讓子女參與「研究計劃」的情況？家長是否有權選擇不參與「研究計劃」？

教育局解釋：

「正如在（給予投訴人的）回覆中所述：『在邀請各學校參與「研究計劃」時，教育局已鼓勵學校……透過不同途徑及機制蒐集持份者的意見。因此，相關持份者完全知悉校方的決定。』家長在學校日常運作方面明顯是重要的持份者。教育局已鼓勵學校在考慮參與「研究計劃」時，要了解包括家長在內的各持份者的意見。」

11. 本署認為，教育局的回覆並沒有真正回應投訴人的問題。以下的疑問，該局完全沒有答覆：

就問題一

教育局實際上預計會有多少名小三學生參與「研究計劃」？這問題教育局拒絕回答。那是否因為該局根本未有估算這方面的數字？若是如此，原因為何？

就問題二

究竟有多少間學校回覆教育局，表示不會參與，或對該局就「研究計劃」發出的通知不作回應？

就問題三

教育局堅稱家長完全知悉學校就是否參與「研究計劃」的決定。但問題是：學校如已決定參與「研究計劃」，家長可否選擇不讓子女參與？教育局在這方面的政策是怎樣的？

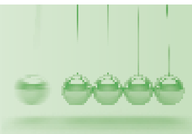
12. 基於以上分析，本署認為，教育局實未有回應投訴人在「要求二」中所提出的三條問題。

結論及建議

13. 總括而言，申訴專員認為上述的投訴成立。

14. 申訴專員敦促教育局提醒職員在處理市民的索取資料要求／查詢時，應採取更積極主動的態度；尤其是在回應查詢時，要給予明確、直接和完整的答覆。

這宗個案顯示部門
沒有切實答覆問題





機電工程署(E & MSD)

個案編號：OMB 2016/1749(I) – 自動梯事故調查報告

投訴：拒絕向投訴人提供自動梯事故的調查報告 – 成立

投訴內容

二〇一五年七月，投訴人的父親在一宗自動梯事故中受傷。在收到維修承辦商的調查報告後，投訴人向機電工程署（「機電署」）索取更多資料。

2. 二〇一六年二月，機電署以電郵回覆投訴人，向她交代該署的調查結果。投訴人認為電郵內容有欠清晰，遂於同年四月要求機電署提供該署的調查報告。同年六月，機電署再次向投訴人發出電郵，重申其調查結果，但沒有夾附任何載有調查結果的報告或其他文件。

機電署的回應

3. 機電署表示，每年有逾千宗自動梯事故，該署只會就那些涉及重大傷亡或嚴重安全問題的事故擬備報告。機電署沒有為該宗事故撰寫報告，故此投訴人所索取的調查報告其實並不存在。不過，機電署備存了多項與調查結果相關的檔案記錄，該署是從該些檔案中摘錄出適當資料向投訴人作出回覆。

本署的評論

處理索取資料的要求

4. 投訴人在索取資料時沒有特別援引《公開資料守則》(「《守則》」)。然而，不論是否按《守則》提出的索取資料要求，政府部門均應一視同仁。除非有充分的理由，否則機電署應根據《守則》的精神盡量協助投訴人，提供她所需要的資料，並盡可能以原來的形式向她提供。

5. 機電署是從相關的檔案記錄摘錄出適當資料向投訴人交代調查結果。由此可見，機電署明顯認為，由於投訴人所要求的調查報告並不存在，載有調查結果的檔案記錄便是投訴人欲索取的資料。本署認為，假如機電署不清楚投訴人的要求，實可與她進行商討，以澄清她需要哪些資料。

6. 然而，在二〇一六年六月的回覆中，機電署只是重申對自動梯事故的調查結果，實際上等於拒絕投訴人的索取資料要求，卻沒有根據《守則》說明拒絕的理由。本署認為，機電署較妥善的做法，是向投訴人提供載有調查結果的檔案記錄，或在充分理據支持下拒絕提供全部或部分記錄。

作出回應的時限

7. 機電署在接到投訴人的要求50天後才回覆，而在此期間並無給予任何暫覆，未能符合《守則》所訂21天內作出回覆的規定。

結論及建議

8. 機電署職員在處理投訴人的索取資料要求時完全沒有根據《守則》行事，反映他們對《守則》的認識不足。基於以上所述，申訴專員認為投訴成立。

9. 申訴專員建議機電署：

(1) 參照《守則》的規定，重新考慮投訴人的索取資料要求；以及

(2) 提供職員培訓，以加強他們對《守則》的認識。

這宗個案顯示部門對《守則》的規定認識不足



房屋署(HD)

個案編號：OMB 2016/0079(I) – 拒絕就一宗保險索償提供資料

投訴：(1)沒有就索償事宜向投訴人提供適切協助 – 部分成立；以及(2)口頭答應提供與索償有關的資料，其後卻又拒絕 – 未有定論

投訴內容

投訴人是公屋租戶。二〇一四年九月初，投訴人所住樓層的公用鹹水管爆裂。投訴人指當日由房屋署委派到場維修和更換喉管的承辦商疏忽，導致她的單位水浸及財物受損。然而，房屋署職員沒有就她的索償事宜提供適切協助，而且態度惡劣，甚至迴避她。

2.　在索償期間，投訴人曾先後五次向房屋署索取資料。房屋署雖已提供大部分她所要求的資料，但拒絕提供該署於二〇一五年十月與管理公司、公證行及承辦商代表就索償事宜舉行會議的會議記錄。

房屋署的回應

3.　房屋署表示，負責調查事故的公證行認為事涉鹹水管因自然損耗而爆裂，屬無法預見的意外事故，房屋署及管理公司並無疏忽，亦沒有證據顯示承辦商的維修工程導致投訴人的單位水浸，故房屋署拒絕投訴人的索償要求。

4.　此外，房屋署的分區保養辦事處(「保養組」)亦於二〇一四年九月下旬自行調查該宗水浸事故，其後建議在牆腳加設排水口，以防止同類事故再次發生，而有關工程已於二〇一五年五月完成。不過，保養組當時並沒有撰寫調查報告。在本署介入後，房屋署才於二〇一六年五月指示保養組撰寫報告，當中並沒有提及投訴人的單位水浸是否與維修工程有關。

5.　至於投訴人索取的會議記錄，房屋署否認其職員曾口頭答應提供該份文件，僅向她表示須先徵得與會各方的同意。其後，房屋署致函投訴人，指由於公證行認為不宜披露，故未能向她提供。在本署查詢下，房屋署才引用《公開資料守則》(「《守則》」)解釋拒絕披露的理由，指該份會議記錄是「與引致或可能引致法律訴訟程序的調查有關」(第2.6(c)段)，以及「因法律專業特權而獲免在法律訴訟程序中提交的資料」(第2.6(d)段)。房屋署承認在回覆投訴人時沒有引述《守則》的相關條文，亦沒有告訴她覆檢和投訴的方法。

本署觀察所得及評論

投訴點(1)

6.　房屋署及事涉屋邨的管理公司一直以電話及書信與投訴人保持聯絡，並與她多次會面，不見得迴避她；該署亦提供了大部分投訴人所要求的資料，包括事故報告、照片及書信文件等。

7.　然而，本署認為，房屋署在處理投訴人的索償事宜上有不足之處。事實上，本署曾在二〇〇九年就房屋署如何處理涉及索償的投訴發表主動調查報告，指出房屋署單靠公證行進行調查，既不足亦不當；該署必須自行同步調查，並盡量為索償人提供資料及協助。

8. 在本個案中，房屋署的保養組雖有同步進行調查，但直至二〇一六年五月才撰寫報告，令人懷疑該署有否切實檢視公證行的意見與該署的調查所得是否吻合。再者，房屋署未有及早處理投訴人對賠償責任的爭議，而是遲至事故發生一年後，才於二〇一五年十月邀請各方召開會議，重新審視投訴人的索償個案，難免令她感到不滿。

9. 因此，申訴專員認為投訴點(1)部分成立。

投訴點(2)

10. 由於缺乏獨立佐證，本署無從知悉房屋署職員曾否口頭答應向投訴人提供該份會議記錄。因此，投訴點(2)未有定論。

房屋署其他不足之處

11. 房屋署最初僅倚賴公證行的意見而拒絕提供該份會議記錄，但這並非《守則》中可拒絕披露資料的理由。本署亦質疑房屋署其後引用《守則》第2.6(d)段作為拒絕理由是否恰當。根據《守則》的「詮釋和應用指引」，該條文適用於法律顧問及客戶之間的溝通，可是，在二〇一五年十月的會議上出席的人士均非法律顧問。經考慮本署的初步評論後，房屋署同意《守則》第2.6(d)段不適用於本個案，這反映該署職員對《守則》的理解不足。

12. 至於《守則》第2.6(c)段，雖然該份會議記錄與可能引致法律訴訟程序的調查有關，但其內容及性質與房屋署已提供予投訴人的其他資料相若。本署認為，根據《守則》的精神，房屋署應盡量公開資料，除非披露資料會影響司法公正。事實上，《守則》第2.6段整個部分的宗旨，在於保障執法、司法公正和公眾安全。因此，房屋署應衡量披露有關會議記錄是否會影響司法公正，而非因公證行認為不宜披露便拒絕披露。

結論及建議

13. 綜合以上所述，申訴專員認為投訴部分成立。

14. 申訴專員建議房屋署：

(1) 加強職員培訓，確保他們嚴格遵從《守則》及其「詮釋和應用指引」的規定；

(2) 提示職員在公證行處理索償時，仍須同步就事故進行嚴謹的調查，以找出問題成因及作出適當改善；以及

(3) 檢討並加強對公證行處理索償事宜的監察，避免過於倚賴公證行的意見。

這宗個案顯示部門
不熟悉《守則》的規定



房屋署(HD)

個案編號：OMB 2016/0117(I) – 拒絕提供工廠大廈的租金資料

投訴：以「內部資料」及「第三者資料」為由，拒絕向投訴人提供其工廠大廈內其他租戶的租金資料 – 成立

投訴內容

投訴人是房屋署轄下某工廠大廈的租戶。二〇一五年七月，房屋署通知投訴人其單位的租金將會上調。投訴人不滿加幅，故要求房屋署解釋釐定租金的方法，並提供該工廠大廈其他租戶在二〇一五年一月至十一月期間的加租百分比及實際租金。

2. 房屋署向投訴人表示，該工廠大廈的單位在續租時會按市值調整租金，該署會參考當時類似工廠單位的租金，並考慮影響租值的各種因素，包括物業位置、樓齡、樓宇質素等，以及因應租務市道走勢等作出適當調整。至於其他租戶的租金資料，則屬該署的「內部資料」，故未能向他提供。

本署調查所得

房屋署的回應

3. 房屋署承認，該署以「內部資料」為由拒絕投訴人的索取資料要求，而沒有根據《公開資料守則》(「《守則》」)的規定解釋原因，實屬不當。在本署展開查訊後，房屋署引用《守則》第2.14(a)段作為拒絕提供該些資料的理由。該段訂明如資料是為第三者持有或由第三者提供，並從第三者明確知道或獲得暗示不會進一步披露，則部門可拒絕提供。但如第三者同意或披露資料的公眾利益超過可能造成的傷害或損害，則可予以披露。

4. 房屋署表示，投訴人索取的租金資料是香港房屋委員會(「房委會」)與租戶雙方持有的資料。再者，雖然事涉工廠大廈單位的續租租金是由該署按市值水平評估和釐定，但有關租戶或會向房委會就租金調整作出反建議，而最終租金調整可能有別於房委會原來的建議。在此情況下，該署認為租金資料可能會涉及其他租戶的資料，故屬「第三者資料」。

5. 此外，雖然事涉工廠大廈單位的租約中沒有註明租金資料不可以向第三者披露，惟這些租戶亦沒有明示或暗示房委會或房屋署可披露這些資料。該署過往在接獲有關單位租金資料的查詢時，均會拒絕披露，故此該署認為其過往做法或會令租戶期望該署將單位租金資料保密。在本署介入後，房屋署亦曾就此事徵詢有關租戶的意見，但他們均不同意該署披露其單位的租金資料。

本署的評論

6. 就續約時的租金調整幅度資料是否屬「第三者資料」，本署曾徵詢法律顧問的意見。經考慮相關的法律意見後，本署的結論是：續租租金是由房屋署所釐定，房屋署是租金資料的擁有人和持有人，有關資料並非由租戶向該署提供或該署為租戶持有。雖然租戶可以就租金提出反建議，惟接納與否均由該署作最終決定。若租戶拒絕接受，該署便會收回單位並重新招租。投訴人索取的資料不涉及其他租戶的反建議內容，故不屬「第三者資料」。房屋署引用《守則》第2.14(a)段拒絕投訴人的要求，並不恰當。

7. 雖然房屋署過去一直拒絕披露租金資料，但這做法既不恰當，更非《守則》內可拒絕披露資料的理由。此外，該署亦未能解釋有何責任和需要將該些資料保密。本署曾審閱事涉工廠大廈的租約，當中並沒有任何關於租金資料須予保密的條款，也找不到房屋署與租戶之間有明示或暗示不會披露租金資料的協議。房屋署的工廠大廈屬公共資源，公開其租金調整幅度及實際金額更符合公眾利益，讓租戶和公眾可以監察該署是否有按客觀的機制公平公正地釐定租金。本署認為，房屋署應考慮在租約中加入條款，訂明該署可公布租金調整資料，避免租戶誤解。

結論及建議

8. 整體而言，房屋署未能充分理解《守則》的規定，該署拒絕向投訴人披露資料的理據並不充分。因此，申訴專員認為投訴成立。

9. 申訴專員建議房屋署：

(1) 重新按《守則》的規定考慮投訴人的索取資料要求，除非有符合《守則》的充分理據，否則應向投訴人全面披露所涉資料；

(2) 考慮在工廠單位的租約中加入條款，訂明該署可公布續約後經調整的租金資料；以及

(3) 加強職員培訓，以確保他們了解《守則》的規定。

這宗個案顯示部門無理拒絕提供資料



康樂及文化事務署(LCSD)

個案編號：OMB 2015/4140(I) – 拒絕提供管理協議全文

投訴：拒絕提供與某私營機構就星光大道的管理及維修所簽署的管理協議全文 – 成立

投訴內容

二〇一五年九月底，投訴人根據《公開資料守則》(「《守則》」) 向康樂及文化事務署 (「康文署」) 索取該署與某私營機構 (「公司甲」) 就星光大道的管理及維修所簽署的管理協議全文 (「事涉協議」)，惟康文署回覆指公司甲不同意將該文件交予投訴人，又引述《守則》內多項條文拒絕其索取資料要求。投訴人對康文署的決定感到不滿。

背景資料

2. 星光大道是政府及私營機構聯手策劃及推動與旅遊有關的項目。二〇〇三年，公司甲同意捐款及修建星光大道，並與康文署簽訂事涉協議，答允以港幣一元的象徵式收費，管理及維修星光大道20年。

康文署的回應

3. 因應本署的查詢，康文署多次聯絡公司甲，並徵詢律政司、知識產權署及政制及內地事務局 (「政制局」) 的意見。在綜合所得意見後，康文署認為可引用《守則》的以下條文及其他法例拒絕投訴人的索取資料要求。

《守則》第2.14(a)段 – 第三者資料

資料是否為第三者持有或由第三者提供

4. 就協議中哪部分是為公司甲持有及由該公司提供，康文署表示在草擬事涉協議的過程中，該署及公司甲均曾在多處提出技術及法律上的修訂，貢獻同樣重要而不能區分，個別條款亦不可以獨立演繹。故此，事涉協議屬《版權條例》所述的「合作作品」，版權由雙方共同擁有。再者，政府及公司甲的名稱都出現在事涉協議的封面，故雙方均為該協議的作者。由於涉及第三者（公司甲），該署須徵得其同意才能披露協議內容或把副本交予投訴人，否則會違反《守則》，亦可能因侵犯公司甲的版權而觸犯《版權條例》。

5. 至於《版權條例》有關「公共紀錄」的條文是否會令康文署不致因向公眾披露事涉協議而違反《版權條例》，康文署認為該條文不適用於已出版的作品。此外，假如康文署引用《版權條例》有關的條文向投訴人披露事涉協議，則必須確保公司甲已有合理預期需予披露，以及在披露時不會違反《版權條例》。可是，公司甲強烈反對披露，並表示政府須將協議保密。

公司甲是否明確知道或獲得暗示不會進一步披露事涉協議

6. 康文署表示，雖然事涉協議中沒有保密規定，但律政司認為這不代表該署應該或必須因應索取資料的要求予以披露，亦建議該署考慮《守則》第2部（即「可拒絕披露的資料」）以決定是否答允投訴人的要求。

7. 事涉協議並非公開招標的採購合約，沒有加入政府可以披露合約內容或承辦商資料的條文。由於康文署與公司甲沒有就任何一方可無需對方同意而單方面披露協議內容達成共識，故對協議應予保密可能有共同理解，公司甲不預期政府會將之披露，亦屬合理推斷。

8. 政制局則表示，《守則》的「詮釋和應用指引」（「指引」）並沒有要求第三者提供理據證明披露資料會對其造成損害方可將有關資料視為保密資料。除非有關資料已公開，否則政府及第三者在明確知道或透過暗示理解資料屬保密資料，即足以將資料視為保密持有。

披露資料的公眾利益是否超過可能造成的傷害或損害

9. 康文署再引述政制局的意見指出，《守則》所指的傷害或損害，包括對第三者、政府及其他人士可能造成的傷害或損害。當第三者與部門對資料應予保密有共同理解，而有關資料亦不是已可供公眾參閱，則保密的資料便須在徵得事涉第三者同意，或披露資料的公眾利益超過可能造成的損害或傷害的情況下，才能披露。

10. 康文署不同意投訴人指事涉協議牽涉重大公眾利益。該署認為，投訴人並沒有提供證據顯示公眾對星光大道的管理安排的知情權涉及保障公共衞生、公眾安全或保護環境等「指引」第2.2.5段訂明的重大公眾利益。況且，公司甲自營運管理星光大道以來，成效理想，相關空間一直開放予市民免費使用，符合公眾利益。康文署亦曾多次公開有關星光大道的管理及營運的資料，顯示一直只有虧損，向立法會提供的資料亦顯示委託管理公司的安排合乎公眾利益。投訴人懷疑有利益輸送問題，純屬猜測。

11. 康文署認為，公開事涉協議可能對公司甲造成傷害，並為該署帶來負面影響，例如公司甲會因此向政府索償，或拒絕進一步合作等。

《守則》第2.16段 – 商務

12. 「指引」第2.16.1段訂明政府在履行公開更多資料的一般承諾時不應令商界的合法權益受損，以免損害商界對政府的信任。事涉協議詳列星光大道的營運財務安排，公司甲表明相關條文屬商業機密，將之公開會對其造成明顯傷害，故多次強調須予保密。因此，康文署對於未徵得其同意而披露事涉協議有保留。

13. 對於本署認為由於事涉協議內沒有關於營運成本及利潤等資料，故當中的財務安排資料是中性的，康文署解釋，該協議以財務安排為主要考慮因素，披露有關安排可能為公司甲造成不利影響。而且，假如星光大道將來仍依照協議的財務安排來營運，則披露相關資料可能會損害政府的財務狀況，故實在不宜披露。

《守則》第2.18段 – 法定限制

14. 事涉協議包括多份技術圖則（「圖則」），由公司甲聘用的建築師事務所繪製，但由公司甲擁有及提供。該公司既已表明不願意披露協議全文（包括圖則），若康文署單方面將之給予投訴人，可能會因「複製而侵犯版權」或因「向公眾發放複製品」而違反《版權條例》。

本署觀察所得及評論

15. 政府部門須以所索取資料應予公開的基礎來處理索取資料的要求，《守則》不應被利用作阻撓資料發放。

16. 經綜合調查所得，並徵詢法律意見和參考海外相關文獻後，本署對康文署拒絕提供事涉協議的理據有以下評論。

《守則》第2.14(a)段 – 第三者資料

資料是否為第三者持有或由第三者提供

17. 政府部門與第三者簽訂的合約，一般不能視作是從第三者取得的資料。故此，康文署認為事涉協議是為第三者持有或由第三者提供，並不正確。

18. 康文署以事涉協議為與公司甲的「合作作品」而引用版權概念，這亦十分牽強。事涉協議與該署其他一般管理協議其實頗為相似，無甚原創元素。假如康文署認為其版權由訂立雙方共同擁有，須經對方同意方可轉載或使用，則無數公務合約亦須以此立場對待，這不單不合常理，亦非政府對待其他公務合約的立場。況且，公司甲從未提出版權的論點，但該署卻以此為拒絕公開資料的藉口，有違《守則》的精神。

19. 事實上，《版權條例》中有關「公共紀錄」的規定已列明：「凡某作品（在公務過程中）已為某目的傳達予政府，則政府可為該目的或為版權擁有人可合理預料的有關連目的，複製該作品或向公眾發放或提供該作品的複製品，而不屬侵犯該作品的版權。」事涉協議是專為管理星光大道而訂立，不可能於訂立前已透過其他途徑發表。此外，協議連同圖則符合「公共紀錄」的定義，本署無法想像負責繪製圖則的建築師會不知悉圖則是為某目的（即管理星光大道公共設施）而傳達予政府。

20. 公眾日益關注政府的問責性和透明度，政府為回應公眾查詢而發放資料，應屬於版權擁有人可合理預料的有關連目的。故此，複製事涉協議及圖則應不屬侵犯版權。假如康文署仍有顧慮，大可邀請投訴人親往該署檢視文件，或由職員向她讀出文件內容，該署不會因而觸犯《版權條例》。

公司甲是否明確知道或獲得暗示不會進一步披露事涉協議

21. 事涉協議沒有訂明內容必須保密，亦沒有記錄顯示公司甲及康文署在草擬時就內容須予保密已存在共識或默契；若雙方曾透過暗示達致保密共識，這項重要資料理應記錄於政府檔案中。單靠資料提供者聲稱保密是不足夠的。

22. 一如其他普通政府管理服務合約，事涉協議列出政府與服務提供者（公司甲）的權責，但沒註明某些資料如被披露會影響公司甲與對手的公平競爭，本署不明白事涉協議何以不能公開。再者，市民普遍期望政府具透明度及公開問責，任何與政府合作的第三者應預計到合作計劃必會受公眾監察。

23. 本署亦不贊同政制局的意見（上文第8段）。公司甲指事涉協議須予保密，根據《守則》，康文署有責任審研保密的理據是否合理，而作出審研的重要依據，就是公司甲說明公開資料如何對其造成傷害或令其對手得益。總括而言，本署認為，雙方不曾明示或暗示事涉協議須予保密，康文署亦沒有足夠資料或理據證明協議屬保密資料。

披露資料的公眾利益是否超過可能造成的傷害或損害

24. 《守則》第2.14(a)段是用以支持政府部門披露原本因為有保密共識而可拒絕披露的第三者資料。就本個案而言，保密共識根本不存在，故公眾利益（或可能造成的傷害）的考慮不能作為拒絕披露資料的理據。

25. 況且，康文署對「公眾利益」的定義相當狹隘（上文第10段）。《守則》並沒有就「公眾利益」下定義，「指引」第2.2.6段更指出對「公眾利益」的看法會隨時間、社會環境或政府政策而轉變；而「公眾利益」涵蓋的範圍亦相當廣泛，例如，提高管治的透明度和問責性亦算公眾利益。政府當年未經公開招標即委託公司甲管理星光大道，有關安排是否公平公正，資源是否運用得當等問題，一直廣受關注。本署認為，公開事涉協議的公眾利益，十分明顯。

26. 康文署就「利益輸送」的論點（上文第10段），亦忽略了利益可以是無形的（例如項目為公司甲帶來聲譽或物業發展上的優勢等）。該署一再就星光大道向公眾及立法會提供資料以回應公眾的質疑，足以反映市民對「利益輸送」的疑慮並非毫無基礎。

27. 至於公開事涉協議會對公司甲造成的傷害，康文署及該公司根本從未説明傷害為何；至於為康文署帶來的負面影響，例如公司甲拒絕合作以致管理星光大道出現困難，本署認為這只屬猜測，即使發生，該署大可透過執行合約條款解決問題。至於違反保密共識的索償風險，本署認為，首先保密共識並不存在，其次政府可以用公眾利益作為申辯，況且，所謂可能招致的損失只是空泛的指稱。至於公開事涉協議可能損及商界對政府的信任，本署認為雙方的信任是建基於清晰的合約條款或共識上。

28. 因此，本署認為，除非政府有其他有效方法釋除公眾對「利益輸送」的疑慮，否則，披露事涉協議的公眾利益超過對公司甲或政府造成的傷害或損害。

《守則》第2.16段 – 商務

29. 公司甲曾表明事涉協議中有關星光大道營運的財務安排，屬商業機密，公開相關條文會對其造成明顯傷害（上文第12段）。然而，協議內有關財務安排的資料是中性的（上文第13段），公司甲既公開承認營運星光大道出現長期虧損，故本署看不到披露財務安排的條款會對其造成甚麼實質傷害。不過，本署原則上接納有關的財務安排屬敏感的商業資料，若公司甲堅持有關資料應予保密，康文署大可在塗掉有關資料後向投訴人公開事涉協議，而不應完全拒絕披露。

《守則》第2.18段 – 法定限制

30. 「指引」第2.18.5段指出，若以法定限制作為不披露資料的理由，應先尋求法律意見，並告知資料申請人適用的法律條文等。不過，康文署在拒絕投訴人索取資料的要求時並沒有説明披露有關資料如何抵觸適用於香港的法律，直至本署查詢時才指出涉及《版權條例》，而版權持有人是指繪製圖則的建築師事務所。

31. 上文第19段已解釋圖則屬「公共紀錄」，複製應不會侵犯版權。若康文署仍認為有問題，則可考慮提供圖則以外的協議內容，或塗掉該署認為「敏感」或「機密」的資料。如塗掉部分十分龐大，以致原有文件變得並無意義或有誤導成分，則應提供一份清楚易明的紀錄摘要。

32. 就這宗個案而言，本署認為塗掉事涉協議中敏感的財務安排資料及圖則，不會出現這種情況，因此，公司甲雖然後來同意提供協議的摘要，但康文署仍應在塗掉該等資料後向投訴人提供事涉協議。

結論及建議

33.　總括而言，康文署並未完全恰當地遵照《守則》的規定處理投訴人索取資料的要求，申訴專員認為對該署的投訴成立。

34.　申訴專員建議康文署：

(1) 除非有《守則》第2部訂明的其他合理理由，否則應盡快向投訴人披露所索取的資料。如擔心複製有關文件會侵犯版權，可邀請投訴人親往該署檢視該協議，或由該署職員向她讀出協議內容；以及

(2) 加強職員培訓，確保他們在處理市民索取資料的要求時，嚴格遵照《守則》及「指引」的規定。

這宗個案顯示部門未有恰當地遵照《守則》處理索取資料的要求



康樂及文化事務署(LCSD)、建築署(Arch SD)及效率促進組(EU)

個案編號：OMB 2016/1771A(I)；OMB 2016/1771B；OMB 2016/1771C(I) – 延誤發放資料

投訴：

康樂及文化事務署 – (1)拒絕承認於緊急車輛通道上錯誤地裝設三支活動矮柱 – 部分成立；(2)沒有遵照《公開資料守則》(「《守則》」)訂明的時限回覆索取資料的要求 – 成立；以及(3)無理延誤回覆就投訴(2)提出的覆檢個案要求 – 成立

建築署 – 於緊急車輛通道上錯誤地裝設三支活動矮柱 – 成立

效率促進組 – 沒有遵照《守則》訂明的時限回覆索取資料的要求 – 成立

投訴內容

投訴人不時使用康樂及文化事務署(「康文署」)轄下某公園。該公園內分別設有由該署文化事務部(「文化部」)管理的文化設施(包括一幢新落成的建築物，「事涉建築物」)，以及由分區康樂事務辦事處(「分區康樂辦」)所管理的康樂設施(包括一個足球場)。在事涉建築物旁邊有一條通往足球場的通道(「事涉通道」)。投訴人留意到康文署在該通道上裝設了三支活動矮柱，並懷疑該通道屬於公園內的緊急車輛通道。由於他擔心這些矮柱會妨礙足球場的使用者在有需要時獲提供緊急救援服務，遂於二〇一六年二月透過1823(隸屬效率促進組)以電郵向康文署提

出關注，並要求該署提供加設該三支矮柱的審批過程及工程所涉費用的資料（「首次索取資料要求」）。其後，他再向康文署索取事涉公園的緊急車輛通道的平面圖（「第二次索取資料要求」），並三度要求康文署覆檢他就該署沒有遵照《守則》的目標時限提供資料的投訴。

2. 二〇一六年五月中，投訴人向本署投訴，指摘康文署：

(1) 拒絕承認於緊急車輛通道上錯誤地裝設矮柱；

(2) 在回應其索取資料要求時沒有遵照《守則》訂明的時限；以及

(3) 無理延誤回覆他就投訴點(2)提出的覆檢個案要求。

3. 本署其後把建築署及效率促進組納入為被投訴部門。

本署調查所得

裝設矮柱及緊急車輛通道標誌

4. 康文署解釋，為了防止事涉建築物地下停車場的使用者因錯過停車場入口而意外地駛入事涉通道前往足球場，對球場使用者構成危險，故該署決定在該通道上裝設三支活動矮柱。分區康樂辦在裝設矮柱前已尋求建築署協助。

5. 建築署表示，若事涉公園內進行的工程會影響園內的緊急車輛通道，該署會負責更新園內的緊急車輛通道標誌（「通道標誌」）。而事涉通道上的通道標誌是由該署所委聘的顧問公司在興建事涉建築物時所設計和監督豎立的。然而，該通道標誌卻遺漏標示緊急車輛通道中的事涉通道部分。建築署職員只倚賴該錯誤的通道標誌，向康文署確定事涉通道並非公園緊急車輛通道的一部分。康文署亦不知悉資料有錯，故在該通道進行裝設矮柱工程，並於二〇一五年十二月完成。

投訴點(1)

康文署的回應

6. 康文署表示，在現行安排下，該署會就事涉公園內的改善或維修工程尋求建築署的技術支援及意見。就本案而言，由於該署的分區康樂辦並未存有事涉公園最新的緊急車輛通道的平面圖，亦未有察覺事涉通道標誌資料不準確，故分區康樂辦只倚賴建築署的意見進行安裝矮柱的工程。然而，康文署承認，該署的文化部備存有該公園最新的緊急車輛通道的平面圖，惟分區康樂辦沒有就有關工程先諮詢文化部的意見。

7. 對於錯誤裝設矮柱一事，康文署同意，若在二〇一六年四月中回覆投訴人解釋事件時有更詳細回應他的質疑並向他致歉，會更恰當。

建築署的回應

8. 建築署承認其委聘的顧問公司在事涉公園所裝設的通道標誌資料有欠完整。而其職員在展開裝設矮柱工程前亦只是參考了該通道標誌的資料，而沒有查核正式的記錄。建築署認為事件實不理想，並已採取補救措施以更正問題。

本署的評論

9. 就這宗個案而言，建築署明顯未能確保事涉公園通道標誌的資料是否準確，亦未有在展開裝設矮柱工程前核實相關緊急車輛通道記錄。至於康文署，本署認為，分區康樂辦在裝設矮柱一事上倚賴建築署的意見，並非不合理。不過，由於工程是為了配合事涉建築物的使用者所需而進行，若分區康樂辦在展開工程前先與文化部溝通，則會更為理想。

10. 此外，康文署雖有承認錯誤地裝設該三支矮柱，惟沒有在給投訴人的回覆中解釋出錯的因由。正如該署所言，若該署在二〇一六年四月中給投訴人的回覆中有更詳細回應他的質疑並向他致歉，會更為恰當。

11. 因此，申訴專員認為對康文署的投訴部分成立，而對建築署的投訴則成立。

投訴點(2)

康文署的回應

12. 康文署分別用了27天及30天回覆投訴人兩次索取資料的要求，超出了《守則》訂明的回覆時限（接到要求後21天內）。康文署承認負責的職員沒有留意投訴人首封電郵的標題註明「要求公開資料」。此外，1823在轉介個案至該署時把索取資料要求歸類為投訴，康文署職員遂按照處理投訴的時限（接到投訴後30天內）回覆投訴人的索取資料要求。

1823的回應

13. 根據康文署所提供的轉介個案準則，1823只會將指明引用《守則》的索取資料要求轉介到康文署的總務組作出跟進。1823辯稱，投訴人在首封電郵中沒有引用《守則》(縱使投訴人已列明「要求公開資料」)，故其職員把個案歸類為投訴而非索取資料要求，並將之轉介至康文署處理。不過，在轉介投訴人隨後發出的電郵至康文署時，1823亦已提醒康文署須遵循《守則》的規定處理個案。1823認為其職員已依照相關指引及規則。

本署的評論

14. 投訴人在首次索取資料時已在其電郵標題清楚註明「要求公開資料」。然而，1823竟指他沒有引用《守則》，並認為將之當作一般投訴轉介至康文署是正確做法。本署不同意1823的説法。事實上，所有索取資料的要求（不論有否引用《守則》），均應按照《守則》的規定處理和回覆。

15. 此外，1823在轉達康文署就投訴人第二次索取資料要求的回覆時，亦忘記夾附公園的緊急車輛通道的平面圖，以致進一步延誤發放所索取的資料。

16. 至於康文署，其職員未有小心審核投訴人的索取資料要求，亦忽視了投訴人首封索取資料電郵的標題。不僅如此，事涉職員亦沒有理會1823就投訴人要求康文署須根據《守則》覆檢其個案所發出的提示。本署認為情況令人難以接受。

17. 申訴專員認為對康文署及1823的投訴均成立。

投訴點(3)

康文署的回應

18. 因應康文署在處理其索取資料要求的不足，投訴人先後三次要求該署覆檢個案。就第一次覆檢要求，康文署於四天內向投訴人作覆。然而，即使接獲1823的提示，該署亦未有就投訴人第二次覆檢要求作出任何回應。該署承認，負責的職員未有留意投訴人的覆檢要求，亦未有小心查核個案記錄，以致未能適切處理投訴人的要求。該署就此向投訴人致歉。

19. 就投訴人第三次直接向康文署公開資料主任提出的覆檢要求，該署需時28天才作出具體回覆，超出《守則》訂明的時限（接到要求後21天內）。該署解釋因需時蒐集及查證各方面（包括1823）提交的資料，務求覆檢個案時客觀公正，故認為處理時間並非過長。

本署的評論

20. 康文署承認其職員在處理投訴人第二次覆檢要求時有所遺漏，以致沒有按照《守則》規定作出跟進。至於第三次覆檢要求，本署在審研相關記錄後，留意到其他相關部門（包括1823）均有就覆檢個案適時地提供所需資料。康文署理應可縮短內部討論過程，以更早回覆投訴人。

21. 因此，申訴專員認為對康文署的投訴成立。

結論及建議

22. 總括而言，申訴專員認為對三個部門的投訴均成立。

23. 申訴專員建議：

康文署

(1) 就《守則》的規定和處理索取資料要求加強職員培訓，尤其是處理包含索取資料要求的投訴／查詢；

(2) 提醒職員內部跨組別統籌工作及溝通的重要性；

(3) 提醒職員以更為正面的態度承認錯誤和道歉；

建築署

(4) 落實措施以確保於展開工程前仔細查核記錄，如有需要，應加強職員培訓和發出內部指引；

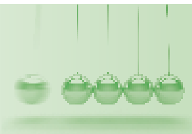
(5) 檢討及改善有關監察顧問公司工作表現的內部指引，以確保工程得以全面而準確地完成；

1823

(6) 就《守則》的規定安排職員培訓；以及

(7) 檢討把索取資料要求（不論有否引用《守則》）轉介至康文署及其他參與部門的安排。

這宗個案顯示部門延誤發放資料及未能充分理解《守則》的要求



所涉機構在本署進行查訊或調查後已採取的改善措施實例[1]

(1) 制定更清晰指引，使運作更為一致和有效率	
機構 (個案編號)	行政改善措施
懲教署 (2015/3646)	檢討及修訂有關在囚人士的保安級別及對男性在囚人士使用束體押解手銬的運作指引，避免在押解在囚人士時不當地使用束體押解手銬。
律政司 (2015/5309A)	修訂內部指引，就有需要搜尋債務人的有效地址的個案訂明跟進時限及程序。
律政司及消防處 (2016/1198A & B)	向職員發出提示，敦促他們妥善記錄有關追討賠償的所有跟進行動及口頭通訊。
食物環境衞生署 (「食環署」) (2014/1827)	檢討相關指引，對在公眾地方非法棄置袋裝垃圾及長時間放置盛載廢物的垃圾桶／廢屑箱的違規者加強執法行動。
消防處 (2016/1198B)	制定工作指引及流程圖，以訂明向市民追討賠償的程序。
民政事務總署 (「民政總署」) (2015/2327)	提示職員妥善記錄進行地區諮詢期間所收集的意見，以便日後回應查詢。
房屋署 (2014/3303)	制定指引，以訂明跟進違規改動單位個案的程序及時限。
房屋署 (2015/2216)	就審批以健康理由申請調遷較大公屋單位的個案發出指引。
康樂及文化事務署 (「康文署」) (2015/3502(I), 2016/2190(I))	發出指令，提示職員在擬備驗樹報告時須嚴格遵照「樹木風險評估及管理安排的指引」。
水務署 (2013/2296A)	就接收由發展商敷設的水務及消防設施制定相關指引。

[1] 包括各機構在本年度內就過往年度終結的個案所採取的改善措施。

(2) 改進跨部門的協調安排	
機構 **(個案編號)**	**行政改善措施**
發展局、食物及衞生局、 食環署、規劃署 及地政總署 (2014/2060C, B, G, D & E)	修訂內部指引，以釐清各部門在預留合適的政府土地方面的職責和程序，特別是關於垃圾收集站的選址。
律政司及 在職家庭及學生 資助事務處 (2015/5309A & B)	為免延誤追討未償還的學生貸款，制定了以下新措施： • 向相關部門發出進度報告，提示對方跟進緊急個案； • 定期舉行跨部門會議，討論需要跟進的個案； • 在相關部門之間每半年傳閱進度報告；以及 • 修訂跨部門便箋內的標準用語，以免產生誤會。
食環署 (2016/1827)	與屋宇署商討可採取哪些措施，鼓勵業主為冷氣機安裝去水喉。
地政總署 (2013/2296B)	檢討及更新有關發出滿意紙前須進行內部諮詢的指引，以確保所涉各方均清楚知悉在滿意紙發出後所承擔的責任。
地政總署及康文署 (2015/3144A & B)	為解決某個管理權責不清而位置靠近康文署轄下場所的地點的非法搭建帳篷問題，康文署獲地政總署轉授法定權力，可在相關部門(包括地政總署)協助下清拆非法搭建物。
康文署 (2016/1771A(I))	安排每半年一次的跨組別會議，讓職員就位於相同地方但由不同組別管理的設施交換資訊，藉此改善設施管理的協調工作。
運輸署 (2015/2438B)	採取措施以密切監察執法數字及加強與警務處的聯繫，打擊以出租或取酬方式非法載客的輕型貨車。

(3) 改善處理市民查詢╱投訴的措施	
機構 (個案編號)	行政改善措施
政制及內地事務局 (2015/2857(I))	修訂內部指引，提示職員若不確定申請人所索取資料的範圍，須加以澄清；對於每項拒絕提供的資料，均須交代理由；如屬已公開的資料，須向申請人指明何處可以找到有關資料。
康文署 (2016/2190(I))	向職員發出提示及傳閱技術指引，以免由於職員在處理電郵方面遇到技術困難而延誤回覆公眾查詢。

(4) 改善客戶服務的措施	
機構 (個案編號)	行政改善措施
房屋署 (2016/0079(I))	發出指引，提示職員須就理賠師處理的索償個案展開獨立調查，以找出問題的根本原因並在適當時採取補救措施。
勞工處 (2016/2746)	制定新程序，以查核受傷僱員在義製人體器官及外科器具委員會處理其個案前，是否已與僱主達成和解。
郵政署 (2015/1157, 2015/1245, 2015/1681, 2015/1708及其他)	加強與海外郵政機構之間的溝通，以改善郵件查詢及索償要求的處理程序。
郵政署 (2015/4796)	訂定處理有關追查郵件的查詢的時限。
運輸署 (2015/3989)	修訂有關處理自訂車輛登記號碼申請的指引，若需要額外時間處理有關申請，須在審批期間通知申請人。
運輸署 (2015/2982)	更積極地推廣提供巴士報站功能的手機應用程式，鼓勵乘客使用。

(5) 加強規管及管制的措施	
機構 （個案編號）	行政改善措施
食環署 (2015/1628)	設立機制，要求職員就可疑及複雜的食物投訴個案向首長級人員匯報及請示。
食環署 (2016/0430)	就某街市內造成阻礙的攤檔，加強執法行動。
食環署 (2016/1827)	提示職員在處理有關冷氣機滴水的投訴時，須按照投訴人報稱的時間進行視察。
房屋署 (2014/3303)	就違規改動的個案： • 加強監管尚未把單位還原的個案，以確保盡早完成處理；以及 • 設立新的覆檢系統，以提高處理個案的效率。
房屋署 (2014/3798)	改進及收緊有關使用公共屋邨場地的規則： • 改善抽籤安排的程序； • 修訂有關查核申請記錄和實地視察的指引；以及 • 對不當使用場地者施加懲罰。
房屋署 (2016/0079(I))	發出指引，提示職員須監察理賠師的工作，如發現有不當之處，須向相關組別報告，以便採取行動。
滲水投訴調查聯合辦事處 （食環署及屋宇署） (2016/1578)	向職員發出指示，訂明： • 在單位開始色水測試後避免離開，以免所進行的測試受到干擾；以及 • 若必須暫時離開單位，一定要有明確的記錄，以備日後測試結果受質疑時可作為佐證。
食環署 (2015/3375B)	訂立新程序及較嚴謹的規定，處理發牌規定較寬鬆的臨時食肆牌照申請，以防止有人藉着更改食肆名義上的東主／經營者而濫用申請機制。
康文署 (2016/2483)	制定新措施，把透過電話預約形式報名參加課程的時限訂明為三天之內，以防止有人濫用電話預約系統。
海事處 (2013/3794)	• 採用新的引擎標記系統，以加強規管及檢驗船隻引擎；以及 • 修訂驗船證明書，以便更清晰地列明檢驗範圍。
郵政署 (2015/1157, 2015/1245, 2015/1681, 2015/1708及其他)	• 定期檢討有關郵件查詢及索償要求的處理程序，以確保運作有效；以及 • 設立內部通報系統，對懷疑濫用機制的索償要求，進行更嚴謹的監察工作。
運輸署 (2015/2438B)	收緊對於經營者的廣告及智能手機應用程式的監管，打擊以出租或取酬方式非法載客的輕型貨車。
運輸署 (2015/2982)	• 加強監察所有專營巴士裝設報站系統及全球定位系統的進度；以及 • 訂立新規定，要求巴士公司匯報有關報站系統失靈的事件。

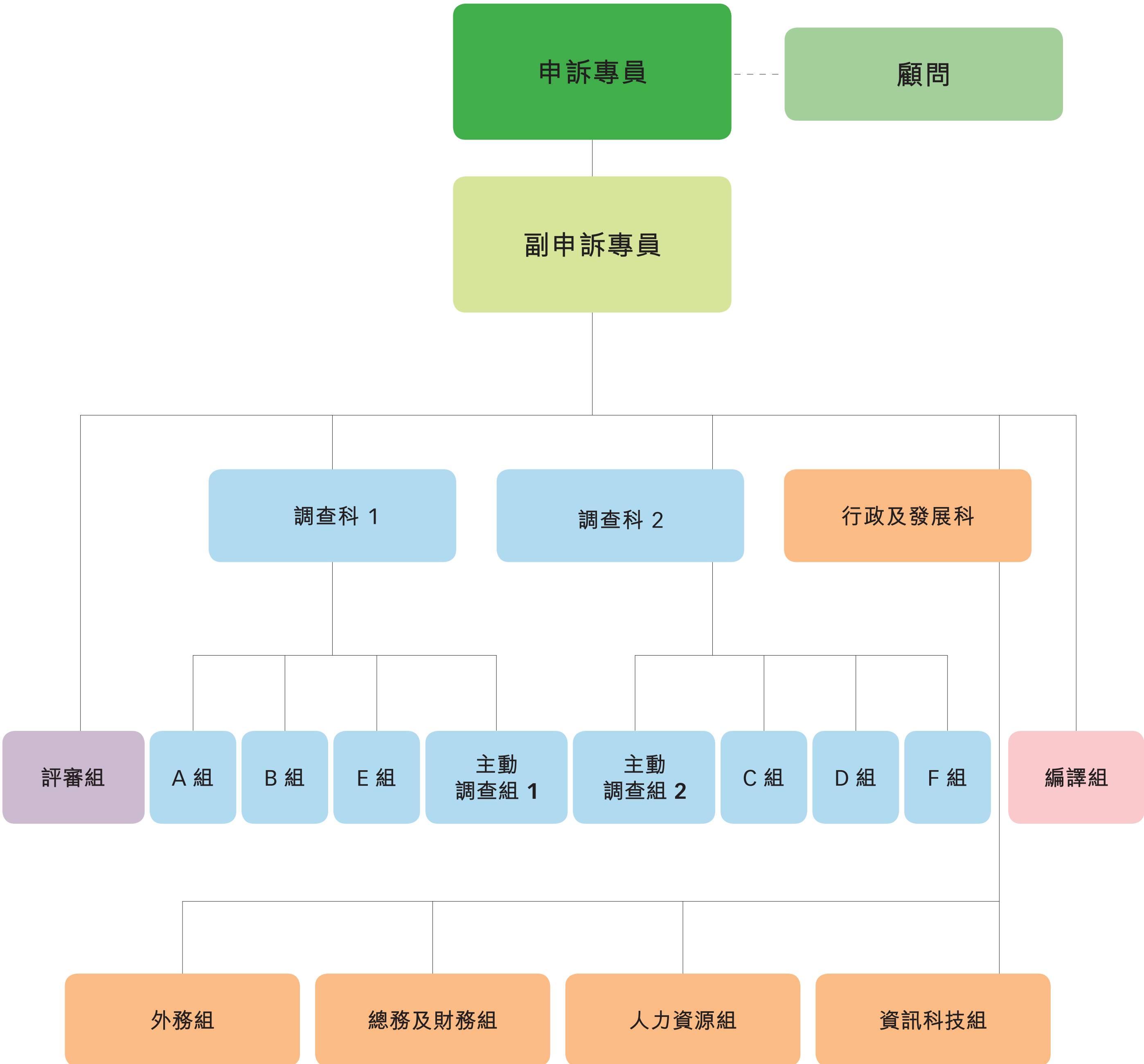
(6) 訂立更清晰合理的規則及收費	
機構 （個案編號）	行政改善措施
康文署 (2010/1675)	採取改善措施，收窄市區和新界區康樂及文娛設施租用費優惠的差距。

(7) 為市民提供更適時和更清晰的資料	
機構 （個案編號）	行政改善措施
民政總署 (2015/2753)	在該署網頁內以更清晰的用詞介紹該署的聲明／宣誓服務，避免引致誤解。
勞工處 (2016/2746)	• 訂立新程序，為僱主及受傷僱員提供資訊，解釋他們在《僱傭補償條例》下的法律責任；以及 • 推出宣傳活動，令僱主更加了解他們在《僱傭補償條例》下的法律責任。
運輸署 (2015/3391)	• 修訂「自訂車輛登記號碼申請須知」，向公眾解釋普遍關注的可能引致混淆的個案；以及 • 向職員說明若遇上擬議的自訂車輛登記號碼可能與另一個號碼產生混淆的情況，可向申請人披露拒絕申請的詳細原因。
運輸署 (2015/2438B)	就有關正確使用輕型貨車的法例提供更清晰資訊，並透過傳媒提高市民對正確使用輕型貨車的認識。
運輸署 (2015/3918)	發出通告，提醒市民注意道路上禁止使用電動可移動工具（例如電動滑板），並與警方分享資訊，方便後者執法。

(8) 員工培訓	
機構 （個案編號）	行政改善措施
建築署 (2016/1771B)	就一宗沒有查核現場道路指示標誌的個案撰寫個案撮要，連同所汲取的經驗上載到該署的內聯網，供所有相關職員參考。
機電工程署 (2016/1749(I))	安排講座，加深職員對《公開資料守則》的認識。
房屋署 (2014/3303)	為職員提供培訓，確保他們在處理違規改動單位的個案時遵從指引。
房屋署 (2016/0079(I))	為職員舉辦有關《公開資料守則》的培訓課程／經驗分享會，加深他們對《守則》的各項規定的認識和了解。
香港金融管理局 (2016/2413)	為職員舉辦簡介會，講解如何妥善地處理有關電話錄音的查詢。
康文署 (2015/3502(I), 2016/2190(I))	為職員舉辦有關《公開資料守則》的培訓課程／經驗分享會，加深他們對《守則》的各項規定的認識和了解。
康文署及 效率促進組 （政務司司長辦公室） (2016/1771A(I) & C(I))	為職員舉辦有關《公開資料守則》的培訓課程／經驗分享會，加深他們對《守則》的各項規定的認識和了解。
海事處 (2014/4504(I))	為職員舉辦有關《公開資料守則》的培訓課程／經驗分享會，加深他們對《守則》的各項規定的認識和了解。
郵政署 (2015/1157, 2015/1245, 2015/1681, 2015/1708及其他)	定期舉辦簡介會，提高職員對濫用索償機制的可疑個案的注意。
運輸署 (2016/0660(I))	為職員舉辦有關《公開資料守則》的培訓課程／經驗分享會，加深他們對《守則》的各項規定的認識和了解。

組織圖

申訴專員公署組織圖



顧問名單

會計

	蔡永忠先生，JP

建築、 工程及測量

	何鍾泰博士、工程師，SBS, MBE, SB St J, JP
	林雲峰教授，JP
	梁廣灝工程師，SBS, OBE, JP
	陳旭明測量師
	陳志超工程師，SBS, JP
	熊永達博士，MH

法律

	王沛詩女士，BBS, JP
	梁偉文先生，SC
	陳文敏教授，SC
	戴耀廷博士，MH
	Anne Scully-Hill 教授
	Stephen Thomson 教授

醫務及護理

	沈秉韶醫生，BBS, JP
	曾繁光醫生
	鄧惠瓊教授，SBS, JP
	盧寵茂教授，BBS, JP
	賴錦玉教授
	錢惠堂教授

社會工作及更生事務

	方敏生教授，BBS, JP
	吳宏增先生
	馬麗莊教授，JP
	陳麗雲教授，JP

* 姓名以筆劃序

申訴專員公署的訪客

日期	訪客
2016年4月27日	公民教育委員會代表團
2016年6月14日	2015-2016年度普通法訓練計劃（由律政司安排）
2016年6月16日	新疆生產建設兵團公務員能力建設香港培訓班（由香港金融管理學院安排）
2016年6月29日	中聯辦法律部部長王振民先生
2016年7月6日	青海省預算績效監督與政府採購管理香港培訓班（由香港金融管理學院安排）
2016年7月7日	伊朗駐香港總領事Mehdi Fakheri博士
2016年7月21日	青海省公共服務建設與民生保障香港培訓班（由香港金融管理學院安排）
2016年7月26日	內地法律學生訪港交流團（由法律教育基金有限公司安排）
2016年7月28日	珠海市橫琴區香港、新加坡廉政建設專題培訓班（由香港金融管理學院安排）
2016年7月29日	澳洲維多利亞州申訴專員Deborah Glass女士，OBE
2016年8月4日	深圳市政府官員交流團（由職業訓練局安排）
2016年10月17日	第十屆香港城市大學中國高級法官研修班（由香港城市大學安排）
2016年10月20日	新疆維吾爾自治區鄉鎮長赴香港培訓班（由香港金融管理學院安排）
2016年10月31日	兩地人員相互交流培訓計劃（由律政司安排）
2016年11月7日	深圳市鹽田區基層治理體制和社區建設模式專題培訓班（由香港中文大學安排）
2016年11月23日	內蒙古自治區第三十期中青年幹部培訓班（由香港公共行政學院安排）
2016年12月1日	深圳市紀委赴港交流團（由職業訓練局安排）
2016年12月6日	新加坡管理大學學生
2016年12月6日	第十四屆貪污研究深造證書課程學員（由香港大學專業進修學院安排）
2017年1月9日	上海市司法局副局長王協先生（由政府新聞處安排）
2017年1月18日	肯尼亞有關當局到訪香港考察廉政及道德執行基準代表團（由肯尼亞共和國道德及廉政委員會安排）
2017年2月21日	新加坡管理大學學生


End
1.03%



香港申訴專員年報 • 2017 年

財務報表

截至二〇一七年三月三十一日止年度

獨立核數師報告
致申訴專員

（根據《申訴專員條例》於香港成立）

意見

本核數師（以下簡稱「我們」）已審計列載於第4至23頁申訴專員的財務報表，此財務報表包括於二〇一七年三月三十一日的財務狀況表、截至該日止年度的收支結算表、全面收益表、資金狀況變動表和現金流量表，以及財務報表附註，包括主要會計政策概要。

我們認為，該等財務報表已根據香港會計師公會頒布的《香港財務報告準則》真實而中肯地反映申訴專員於二〇一七年三月三十一日的財務狀況及截至該日止年度的財務表現和現金流量。

意見的基礎

我們已根據香港會計師公會頒布的《香港審計準則》進行審計。我們在該等準則下承擔的責任已在本報告「核數師就審計財務報表承擔的責任」部分中作進一步闡述。根據香港會計師公會頒布的《專業會計師道德守則》（以下簡稱「守則」），我們獨立於申訴專員，並已履行守則中的其他專業道德責任。我們相信，我們所獲得的審計憑證能充足和適當地為我們的審計意見提供基礎。

財務報表及其核數師報告以外的信息

申訴專員需對其他信息負責。其他信息包括刊載於年報內的全部信息，但不包括財務報表及我們的核數師報告。

我們對財務報表的意見並不涵蓋其他信息，我們亦不對該等其他信息發表任何形式的鑒證結論。

結合我們對財務報表的審計，我們的責任是閱讀其他信息，在此過程中，考慮其他信息是否與財務報表或我們在審計過程中所了解的情況存在重大抵觸或者似乎存在重大錯誤陳述的情況。

基於我們已執行的工作，如果我們認為其他信息存在重大錯誤陳述，我們需要報告該事實。在這方面，我們沒有任何報告。

申訴專員就財務報表須承擔的責任

申訴專員須負責根據香港會計師公會頒布的《香港財務報告準則》擬備真實而中肯的財務報表，並對其認為為使財務報表的擬備不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述所必須的內部控制負責。

在擬備財務報表時，申訴專員負責評估申訴專員持續經營的能力，並在適用情況下披露與持續經營有關的事項，以及使用持續經營為會計基礎，除非申訴專員有意將申訴專員清盤或停止經營，或別無其他實際的替代方案。

核數師就審計財務報表承擔的責任

我們的目標，是對財務報表整體是否不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述取得合理保證，並出具包括我們意見的核數師報告。我們是按照雙方同意的聘任條款，僅向申訴專員報告。除此以外，我們的報告不可用作其他用途。我們概不就本報告的內容，對任何其他人士負責或承擔法律責任。

合理保證是高水平的保證，但不能保證按照《香港審計準則》進行的審計，在某一重大錯誤陳述存在時總能發現。錯誤陳述可以由欺詐或錯誤引起，如果合理預期它們單獨或匯總起來可能影響財務報表使用者依賴財務報表所作出的經濟決定，則有關的錯誤陳述可被視作重大。

在根據《香港審計準則》進行審計的過程中，我們運用了專業判斷，保持了專業懷疑態度。我們亦：

– 識別和評估由於欺詐或錯誤而導致財務報表存在重大錯誤陳述的風險，設計及執行審計程序以應對這些風險，以及獲取充足和適當的審計憑證，作為我們意見的基礎。由於欺詐可能涉及串謀、偽造、蓄意遺漏、虛假陳述，或凌駕於內部控制之上，因此未能發現因欺詐而導致的重大錯誤陳述的風險高於未能發現因錯誤而導致的重大錯誤陳述的風險。

– 了解與審計相關的內部控制，以設計適當的審計程序，但目的並非對申訴專員內部控制的有效性發表意見。

核數師就審計財務報表承擔的責任（續）

– 評價申訴專員所採用會計政策的恰當性及作出會計估計和相關披露的合理性。

– 對申訴專員採用持續經營會計基礎的恰當性作出結論。根據所獲取的審計憑證，確定是否存在與事項或情況有關的重大不確定性，從而可能導致對申訴專員的持續經營能力產生重大疑慮。如果我們認為存在重大不確定性，則有必要在核數師報告中提請使用者注意財務報表中的相關披露。假若有關的披露不足，則我們應當發表非無保留意見。我們的結論是基於截至核數師報告日期止所取得的審計憑證。然而，未來事項或情況可能導致申訴專員不能持續經營。

– 評價財務報表的整體列報方式、結構和內容，包括披露，以及財務報表是否中肯反映交易和事項。

除其他事項外，我們與申訴專員溝通了計劃的審計範圍、時間安排、重大審計發現等，包括我們在審計中識別出內部控制的任何重大缺陷。

畢馬威會計師事務所
執業會計師

香港中環
遮打道10號
太子大廈8樓

二〇一七年五月二十三日

收支結算表
截至二〇一七年三月三十一日止年度

（所有數額均以港元為單位）

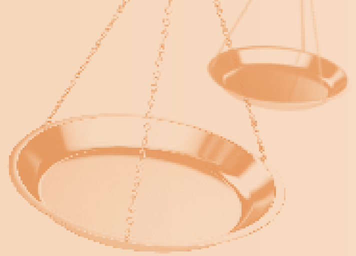
	附註	2017	2016
收入			
政府資助金	4	$ 115,095,000	$ 111,221,000
遞延政府資助金之攤銷	4	1,814,220	1,814,220
銀行存款之利息收入		4,382,224	3,795,897
其他收入		125,696	39,340
		$ 121,417,140	$ 116,870,457
支出			
營運開支	5	(121,637,354)	(112,723,202)
年度（虧損）╱盈餘		$ (220,214)	$ 4,147,255

全面收益表
截至二〇一七年三月三十一日止年度

申訴專員在所列報的兩個年度期內，除「年度（虧損）╱盈餘」外並無其他全面收益帳項。由於申訴專員的「全面收益總額」在兩個年度期內均與「年度（虧損）╱盈餘」相同，因此，本財務報表沒有另行編製全面收益表。

第10至23頁之附註為本財務報表的整體部分。

財務狀況表
於二〇一七年三月三十一日



（所有數額均以港元為單位）

	附註	2017	2016
資產			
非流動資產			
物業、機器及設備	8	$ 68,658,384	$ 71,976,942
按金及預付款項 – 非流動部分		–	3,278,453
		$ 68,658,384	$ 75,255,395
流動資產			
按金及預付款項 – 流動部分		$ 4,225,701	$ 7,763,547
應收利息		2,364,767	946,185
原定三個月以上到期之定期存款		333,389,000	319,133,000
現金及現金等價物	9	20,009,430	29,205,273
		$ 359,988,898	$ 357,048,005
資產總額		$ 428,647,282	$ 432,303,400
負債			
非流動負債			
應付約滿酬金 – 非流動部分	10	$ 5,180,964	$ 4,207,337
遞延政府資助金 – 非流動部分	4	62,528,878	64,343,098
		$ 67,709,842	$ 68,550,435
流動負債			
其他應付款項及應計費用		$ 2,663,073	$ 2,473,003
應付約滿酬金 – 流動部分	10	3,960,191	6,745,572
遞延政府資助金 – 流動部分	4	1,814,220	1,814,220
		$ 8,437,484	$ 11,032,795
負債總額		$ 76,147,326	$ 79,583,230

5

財務狀況表(續)
於二〇一七年三月三十一日

(所有數額均以港元為單位)

	附註	2017	2016
資金			
累計資金		**$ 352,499,956**	$ 352,720,170
資金總額		**$ 352,499,956**	$ 352,720,170
資金及負債總額		**$ 428,647,282**	$ 432,303,400

申訴專員已於二〇一七年五月二十三日批准及授權刊發。

劉燕卿女士
申訴專員

第10至23頁之附註為本財務報表的整體部分。

資金狀況變動表
截至二〇一七年三月三十一日止年度

（所有數額均以港元為單位）

		累計資金
於二〇一五年四月一日之結餘	$	348,572,915
二〇一五／二〇一六年度資金狀況變動：		
年度盈餘及全面收益總額		4,147,255
於二〇一六年三月三十一日及二〇一六年四月一日之結餘	$	352,720,170
二〇一六／二〇一七年度資金狀況變動：		
年度虧損及全面收益總額		(220,214)
於二〇一七年三月三十一日之結餘	$	352,499,956

第10至23頁之附註為本財務報表的整體部分。

現金流量表
截至二〇一七年三月三十一日止年度

(所有數額均以港元為單位)

	附註	2017	2016
營運活動			
年度(虧損)/盈餘		$ (220,214)	$ 4,147,255
調整:			
利息收入		(4,382,224)	(3,795,897)
折舊	5	3,570,148	3,596,812
遞延政府資助金之攤銷		(1,814,220)	(1,814,220)
處置物業、機器及設備之損失/(得益)		4,836	(68,492)
營運資金變動前之營運(虧損)/盈餘		$ (2,841,674)	$ 2,065,458
按金及預付款項減少/(增加)		6,816,299	(10,133,842)
其他應付款項及應計費用增加/(減少)		190,070	(1,482,509)
應付約滿酬金減少		(1,811,754)	(376,229)
營運活動產生/(運用)之現金淨額		$ 2,352,941	$ (9,927,122)
投資活動			
收取利息		$ 2,963,642	$ 5,631,994
購置物業、機器及設備所付款項		(256,426)	(1,152,685)
處置物業、機器及設備所得款項		–	597,000
原定三個月以上到期之定期存款增加		(333,389,000)	(319,133,000)
原定三個月以上到期之定期存款到期所得款項		319,133,000	342,661,000
投資活動(運用)/產生之現金淨額		$ (11,548,784)	$ 28,604,309

8

	附註	2017	2016
現金及現金等價物淨（減少）／增加		**$ (9,195,843)**	$ 18,677,187
年初之現金及現金等價物	9	**29,205,273**	10,528,086
年末之現金及現金等價物	9	**$ 20,009,430**	$ 29,205,273

第10至23頁之附註為本財務報表的整體部分。

財務報表附註

（所有數額均以港元為單位）

1 申訴專員的概況

申訴專員於二〇〇一年十二月十九日根據法例成立為單一法團，其職能於《申訴專員條例》中訂明。

申訴專員公署的註冊地址為香港干諾道中168-200號信德中心招商局大廈30樓。

2 主要會計政策

(a) 遵例聲明

本財務報表乃根據香港會計師公會頒布適用的《香港財務報告準則》（此統稱包括適用的個別《香港財務報告準則》、《香港會計準則》及詮釋），以及《香港公認會計準則》而編製。申訴專員採納的主要會計政策列述如下。

香港會計師公會已頒布若干項新訂及經修訂的《香港財務報告準則》，並在申訴專員當前的會計年度首次生效或可提早採納。該等發展對申訴專員當前或過往期間已編製或列報的營運及財務狀況並無實質影響，而申訴專員亦沒有採納任何在當前的會計年度尚未生效的新準則或詮釋（參見附註16）。

(b) 財務報表編製基準

本財務報表以歷史成本作為計量基準而編製。

在編製符合《香港財務報告準則》的財務報表時，管理層需要作出影響會計政策的應用及資產、負債、收入和支出的呈報數額的判斷、估計和假設。這些估計和相關假設是根據過往經驗及管理層因應當時情況下乃屬合理的各項其他因素為基礎而作出，所得結果乃構成管理層就目前未能從其他資料來源即時得知資產及負債帳面值時所作出判斷的基礎。實際的結果可能與這些估計有差異。

管理層會不斷檢討各項估計及相關假設。如果會計估計的修訂僅影響某一期間，則該修訂會在該期間內確認入帳，或如果會計估計的修訂同時影響當前及未來期間，則該修訂會在修訂期間及未來期間內確認入帳。

2 主要會計政策（續）

(b) 財務報表編製基準（續）

申訴專員在應用《香港財務報告準則》時所作出對財務報表及估計不確定的主要因素有重大影響的判斷，於附註3內論述。

(c) 物業、機器及設備

物業、機器及設備是以成本減去累計折舊及減值虧損後列帳。

折舊是在扣減物業、機器及設備的預計剩餘價值（如有的話）後，按預計可使用年期以直線法沖銷其成本，計算方法如下：

–	以融資租賃持有作自用的租賃土地權益	按租賃的剩餘租期
–	建築物	40年
–	租賃物業裝修	10年
–	辦公室傢具	5年
–	辦公室設備	5年
–	電腦設備	4年
–	車輛	5年

資產的可使用年期及其剩餘價值（如有的話）會每年檢討。

管理層會在每個報告年度結束時檢討物業、機器及設備的帳面金額有否出現減值跡象。當資產或所屬的現金產生單位的帳面金額高於可收回數額時，便會在收支結算表內確認減值虧損。資產或所屬的現金產生單位的可收回數額，是以公允價值減處置費用及使用值兩者中較高者計算。在評估使用值時，估計未來現金流量會按除稅前貼現率折讓至現值，而該貼現率應足以反映市場當時所評估的貨幣時間價值與有關資產的獨有風險。假如用以釐定可收回數額的估計基準出現正面的變化，有關的減值虧損便會撥回。

處置或出售任何物業、機器及設備所產生的損益，以出售所得淨額與資產的帳面金額之間的差額釐定，並按處置或出售日期在收支結算表內確認入帳。

2 主要會計政策（續）

(d) 租賃資產

申訴專員若確定某項安排（包括一項或多項交易）涉及在某段協議期間內轉讓一項或多項特定資產的使用權，以換取一筆或多筆付款，則該項安排即屬租賃或包含租賃。此項確定是以對其實質內容所作的評估為準，不論有關安排是否以租賃的法律形式作出。

(i) 申訴專員的租賃資產分類

關於申訴專員以租賃方式持有的資產，如租賃使擁有權的絕大部分風險和利益轉移至申訴專員，有關的資產會歸類為以融資租賃持有；如租賃不會使擁有權的絕大部分風險和利益轉移至申訴專員，則會歸類為營運租賃。

(ii) 以融資租賃取得的資產

假如申訴專員透過融資租賃取得資產的使用權，該等資產會以代表租賃資產的公允價值或最低租賃付款現值（以較低者為準）的數額，確認為物業、機器及設備，而相應負債則於扣除融資費用後列為融資租賃債務。折舊是按於有關租賃期沖銷資產成本的比率計算，或假如申訴專員將相當可能取得資產的擁有權，則按附註2(c)所列資產的可使用年期計算。減值虧損會根據附註2(c)載列的會計政策入帳。

(iii) 營運租賃費用

假如申訴專員透過營運租賃可使用其他資產，則根據租賃所支付的款項會在租賃期涵蓋的會計年度內，以等額分期在收支結算表內列支，除非另有基準更能代表來自租賃使用該資產的利益模式。營運租賃所獲得的優惠，均在收支結算表內確認為租賃淨付款總額的組成部分。

(e) 應收款項

應收款項按公允價值初始確認，其後以實際利率法按攤銷成本減去呆壞帳減值準備後列帳，但假如應收款項是提供予關聯人士的免息及無固定還款期的貸款，或貼現影響並不重大則除外。在如此情況下，應收款項會按成本減去呆壞帳減值準備後列帳。

2 主要會計政策(續)

(e) 應收款項(續)

呆壞帳的減值虧損在有客觀的減值證據時確認，並按金融資產的帳面金額與以資產原來實際利率貼現的預計未來現金流量(假如貼現的影響重大)之間的差額計量。客觀的減值跡象包括申訴專員注意到可影響資產的預計未來現金流量的事件的可觀察數據，例如債務人出現重大的財政困難。

對於可收回性成疑但並非可能性極低的應收款項，其減值虧損會以準備帳來記錄。當申訴專員認為收回的可能性極低時，被視為不可收回的數額便會直接從應收款項撇銷，而與該債項有關的任何數額亦會撥回。其後收回早前已計入準備帳的數額會在準備帳撥回。準備帳的其他變動和其後收回早前直接撇銷的數額，均會在收支結算表內確認。

(f) 應付款項

應付款項按公允價值初始確認，隨後按攤銷成本列帳。假如貼現影響並不重大，則會按成本列帳。

(g) 現金及現金等價物

現金及現金等價物包括銀行存款及庫存現金、存放於銀行和其他金融機構的活期存款，以及短期和高流動性的投資。這些投資一般在購入後三個月內到期，可以隨時換算為已知的現金額，而且價值變動方面的風險不大。

(h) 僱員福利

薪金、約滿酬金、有薪年假、度假旅費及申訴專員提供的非金錢性僱員福利的成本，均在僱員提供相關服務的年度內累計。倘若延期支付或清繳款項而影響可屬重大，則有關金額會按現值列帳。

根據香港《強制性公積金計劃條例》的規定向強制性公積金(「強積金」)所作的供款，均於產生時在收支結算表內列作支出。

2 主要會計政策（續）

(i) 準備金及或有負債

申訴專員假如須就已發生的事情承擔法律或推定義務，而履行該義務預期可能導致含有經濟效益的資源外流，並且可作可靠的估計，便會就該時間或數額不定的負債提撥準備。假如貨幣時間價值重大，則準備金會按預計履行義務所需資源的現值列帳。

假如含有經濟效益的資源外流的可能性較低，或是無法對有關數額作出可靠的估計，該義務便會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。須視乎未來會否發生某項或某些事情才能確定存在與否的義務，亦會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。

(j) 收入確認

收入按已收取或應收的報酬的公允價值計算。倘若有經濟效益的資源可能流入至申訴專員，而收入及支出（如適用）能夠作可靠的計算時，有關收入將在收支結算表內確認為：

(i) 政府資助金

一筆無條件限制的政府資助金於可收取時會在收支結算表內確認為收入。其他的政府資助金於有理由確信將會收取，而申訴專員亦將會符合各項附帶條件時，便會初始在財務狀況表確認入帳。補償申訴專員開支的資助金，會在開支產生的期間有系統地同時在收支結算表內確認為收入。補償申訴專員資產成本的資助金，會列作遞延政府資助金記入財務狀況表，並按照附註2(c)所列的折舊政策的基準，按相關資產的租賃年期或可使用年期在收支結算表內確認入帳。

(ii) 利息收入

利息收入於產生時按實際利率方法確認入帳。

(iii) 其他收入

來自合約僱員的代通知金收入、僱員保險賠償及其他雜項收入均按應計制確認入帳。

2 主要會計政策（續）

(k) 關聯人士

(a) 任何人士或其直系親屬與申訴專員相關聯，假如該人士或其直系親屬：

(i) 可控制或共同控制申訴專員；

(ii) 對申訴專員有重大影響力；或

(iii) 是申訴專員的主要管理層成員。

(b) 假如下述任何情況適用，則某實體與申訴專員相關聯：

(i) 該實體與申訴專員是同一集團的成員（即每一主體、附屬機構及同集團附屬機構相互有關聯）。

(ii) 某一實體是另一實體的聯屬機構或聯辦機構（或另一實體所屬集團成員的聯屬機構或聯辦機構）。

(iii) 兩個實體都是相同第三方的聯辦機構。

(iv) 某一實體是第三方的聯辦機構，而另一實體是第三方的聯屬機構。

(v) 該實體是為申訴專員或申訴專員關聯實體的僱員而設的聘用期結束後福利計劃。

(vi) 該實體受附註2(k)(a)所述的人士所控制或共同控制。

(vii) 附註2(k)(a)(i)所述的人士對該實體有重大影響或是該實體（或其主體）的主要管理層成員。

(viii) 該實體或其所屬集團內任何人士向申訴專員提供主要管理層成員的服務。

一位人士的直系親屬，概指在該人士與實體交易的過程中，可能影響該人士或受該人士影響的家庭成員。

3 會計判斷及估計

在應用申訴專員的會計政策時，申訴專員已作出下列會計判斷：

折舊

物業、機器及設備是按估計可使用年期以直線法折舊。申訴專員每年檢討估計可使用年期，以釐定列入該年度期內的折舊開支數額。可使用年期是根據申訴專員就同類資產的過往經驗，並考慮預期的科技發展而作估計。假如先前的估計有重大改變，則未來期間的折舊開支會作調整。

4 政府資助金及遞延政府資助金

政府資助金是供申訴專員應付日常營運開支的政府撥款。

遞延政府資助金是作為預付租賃費用及購置建築物之用的政府撥款。遞延政府資助金之攤銷，是按預付租賃費用以融資租賃持有作自用的批租土地權益的租約期（54年）及建築物的可使用年期（40年），按照附註2(c)及2(j)(i)載列的會計政策以直線法計算確認入帳。

於二〇一七年三月三十一日計算，預計遞延政府資助金之攤銷如下：

	2017	2016
一年內並包括在流動負債之內	$ 1,814,220	$ 1,814,220
一年後並包括在非流動負債之內	62,528,878	64,343,098
	$ 64,343,098	$ 66,157,318

5 營運開支

	2017	2016
僱員福利開支（附註6）	$ 101,013,307	$ 94,810,160
物業、機器及設備折舊（附註8）	3,570,148	3,596,812
差餉及管理費	3,143,164	3,099,129
停車位之營運租賃租金	91,200	91,200
核數師酬金	82,000	79,600
宣傳廣播開支	5,923,500	6,250,000
其他開支	7,814,035	4,796,301
	$ 121,637,354	$ 112,723,202

6 僱員福利開支

	2017	2016
薪金及津貼	$ 87,385,422	$ 82,608,554
約滿酬金	8,988,127	8,150,282
退休保障費用 – 強積金計劃	2,446,021	2,365,033
未放取之年假	166,492	165,035
其他僱員福利開支	2,027,245	1,521,256
	$ 101,013,307	$ 94,810,160

7 主要管理層薪酬

	2017	2016
短期僱員福利	$ 15,597,428	$ 15,002,925
聘用期結束後福利	2,074,349	1,999,129
	$ 17,671,777	$ 17,002,054

8 物業、機器及設備

	以融資租賃持有作自用的租賃土地權益	建築物	租賃物業裝修	辦公室傢具	辦公室設備	電腦設備	車輛	總計
成本：								
於2015年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,525,370	$ 809,390	$ 1,551,497	$ 6,034,110	$ 1,064,771	$ 116,685,138
增添	–	–	200,360	14,509	80,680	162,135	695,001	1,152,685
處置	–	–	–	(5,022)	(20,630)	(38,032)	(884,971)	(948,655)
於2016年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,725,730	$ 818,877	$ 1,611,547	$ 6,158,213	$ 874,801	$ 116,889,168
累計折舊：								
於2015年4月1日	$ 18,246,024	$ 5,482,438	$ 12,761,345	$ 589,450	$ 949,745	$ 3,302,243	$ 404,316	$ 41,735,561
年內支出	1,394,220	420,000	406,979	66,090	195,951	969,244	144,328	3,596,812
處置後撥回	–	–	–	(4,988)	(19,865)	(38,033)	(357,261)	(420,147)
於2016年3月31日	$ 19,640,244	$ 5,902,438	$ 13,168,324	$ 650,552	$ 1,125,831	$ 4,233,454	$ 191,383	$ 44,912,226
帳面淨值：								
於2016年3月31日	$ 55,259,756	$ 10,897,562	$ 2,557,406	$ 168,325	$ 485,716	$ 1,924,759	$ 683,418	$ 71,976,942

8 物業、機器及設備（續）

	以融資租賃持有作自用的租賃土地權益	建築物	租賃物業裝修	辦公室傢具	辦公室設備	電腦設備	車輛	總計
成本：								
於2016年4月1日	$74,900,000	$16,800,000	$15,725,730	$ 818,877	$ 1,611,547	$ 6,158,213	$ 874,801	$116,889,168
增添	–	–	128,820	9,709	84,022	33,875	–	256,426
處置	–	–	–	(3,134)	(51,088)	(47,704)	–	(101,926)
於2017年3月31日	$74,900,000	$16,800,000	$15,854,550	$ 825,452	$ 1,644,481	$ 6,144,384	$ 874,801	$117,043,668
累計折舊：								
於2016年4月1日	$19,640,244	$ 5,902,438	$13,168,324	$ 650,552	$ 1,125,831	$ 4,233,454	$ 191,383	$ 44,912,226
年內支出	1,394,220	420,000	423,488	57,073	189,570	946,797	139,000	3,570,148
處置後撥回	–	–	–	(3,134)	(48,183)	(45,773)	–	(97,090)
於2017年3月31日	$21,034,464	$ 6,322,438	$13,591,812	$ 704,491	$ 1,267,218	$ 5,134,478	$ 330,383	$ 48,385,284
帳面淨值：								
於2017年3月31日	$53,865,536	$10,477,562	$ 2,262,738	$ 120,961	$ 377,263	$ 1,009,906	$ 544,418	$ 68,658,384

申訴專員以長期租賃方式持有租賃土地權益。

9 現金及現金等價物

	2017	2016
原定三個月內到期之定期存款	$ 9,000,000	$ –
銀行現金	11,004,430	29,202,568
庫存現金	5,000	2,705
	$ 20,009,430	$ 29,205,273

10 應付約滿酬金

有關數額是在僱傭合約屆滿時須支付給僱員的約滿酬金。金額為僱員基本薪金的10%至25%（二〇一六年：10%至25%）不等，但扣除僱主的強積金供款。

11 税項

根據《申訴專員條例》附表1A第5(1)條，申訴專員獲豁免繳付根據《稅務條例》徵收的稅項。

12 承擔

於二〇一七年三月三十一日計算，按照停車位不可撤銷之營運租賃合約應繳付的最低租賃付款總額如下：

	2017	2016
於一年內繳付	$ 7,600	$ 7,600

除非在最少一個曆月前以書面通知退租，否則租約仍然有效。

13 累計資金管理

申訴專員在管理累計資金時，基本目的是確保申訴專員的財政持續穩健。申訴專員無須承擔外部施加的對累計資金的要求。

14 金融風險管理及金融工具的公允價值

風險管理由總務及財務組按照申訴專員核准的政策執行。總務及財務組與各營運單位緊密合作，鑑別和評估財務風險。申訴專員所涉及的信貸風險、資金周轉風險、利率風險及貨幣風險如下：

(a) 信貸風險

申訴專員的信貸風險主要源自定期存款和現金及現金等價物。申訴專員已訂定信貸政策，並持續監察這方面涉及的信貸風險。

現金存放於信貸評級穩健的金融機構，以盡量減低信貸風險。

信貸風險額上限為財務狀況表內各項金融資產的帳面金額。申訴專員並無提供任何會使其涉及信貸風險的擔保。

(b) 資金周轉風險

申訴專員的政策是定期監察現時及預計的資金周轉需要，以確保維持足夠現金儲備應付短期及較長期的資金周轉需要。

下表列載申訴專員的財務負債在報告年度結束時之剩餘合約年期，乃根據未貼現合約現金流及申訴專員可能被要求付款之最早日期編製：

	2017				
	未貼現合約現金外流				
	一年以下或即時到期	一年以上但兩年以下	兩年以上但五年以下	未貼現合約現金流總計	帳面金額
應付約滿酬金	**$ 3,960,191**	**$ 3,769,426**	**$ 1,411,538**	**$ 9,141,155**	**$ 9,141,155**
其他應付款項及應計費用	**2,663,073**	**–**	**–**	**2,663,073**	**2,663,073**
	$ 6,623,264	**$ 3,769,426**	**$ 1,411,538**	**$11,804,228**	**$11,804,228**

	2016				
	未貼現合約現金外流				
	一年以下或即時到期	一年以上但兩年以下	兩年以上但五年以下	未貼現合約現金流總計	帳面金額
應付約滿酬金	$ 6,745,572	$ 2,069,235	$ 2,138,102	$ 10,952,909	$ 10,952,909
其他應付款項及應計費用	2,473,003	–	–	2,473,003	2,473,003
	$ 9,218,575	$ 2,069,235	$ 2,138,102	$ 13,425,912	$ 13,425,912

14 金融風險管理及金融工具的公允價值（續）

(c) 利率風險

利率風險指金融工具的價值因市場利率調整而浮動的風險。申訴專員所涉及的利率風險只有按市場利率計息的銀行結餘。

敏感度分析

估計假如利率整體上升／下跌100個（二〇一六年：100個）基點，而其他變數均維持不變，則申訴專員的虧損／盈餘及累積資金於二〇一七年三月三十一日便會減少／增加約3,533,000元（二〇一六年：3,483,000元）。

以上的敏感度分析，是假定利率變動在報告年度結束當日已出現，並已應用到同日可能導致申訴專員涉及利率風險的金融工具內。100個基點的升跌，是管理層評估該年度結束當日至下一報告年度之內可能出現的合理利率變動而得出的。有關分析所依據的基準與二〇一六年相同。

(d) 貨幣風險

申訴專員的所有交易均以港元計算，故不涉及任何貨幣風險。

(e) 公允價值衡量

申訴專員的金融工具以成本或攤銷成本入帳的帳面金額，與其於二〇一七年及二〇一六年三月三十一日的公允價值並無重大差異。

15 重大關聯人士交易

涉及主要管理層人員的交易

主要管理層所有成員的酬金已在附註7披露。

16 截至二〇一七年三月三十一日止年度已頒布但尚未生效的修訂、新準則及詮釋可能帶來的影響

截至本財務報表刊發日期止，香港會計師公會已頒布多項修訂及新準則，但在截至二〇一七年三月三十一日止年度尚未生效，本財務報表亦沒有採納該等修訂及新準則。

	於下列日期當日或之後開始的會計期間生效
《香港會計準則》第7號之修訂本：*現金流量表 – 披露計劃*	2017年1月1日
《香港財務報告準則》第16號：*租賃*	2019年1月1日

申訴專員現正評估該等修訂於初次應用期間所造成的影響。至目前為止，申訴專員認為，採納該等修訂不大可能對申訴專員的財務報表構成重大影響。



用語詞彙

投訴

投訴是一項具體指稱，投訴人指某些不當行為、不合理行動、不妥善的決定或程序令其受到影響，並感到不滿或受屈。

投訴人的同意

投訴人須表明同意申訴專員複製其投訴內容及任何其他資料（包括其個人資料），轉交任何有關人士／機構跟進；而任何有關人士／機構可向申訴專員提供投訴人的個人及其他相關資料，以便申訴專員處理其投訴。投訴人亦可表明不同意本署向被投訴機構披露其身份。然而，在此情況下，申訴專員便可能難以全面地處理其投訴，甚或無法處理。

主動調查

指儘管沒有接到投訴，但本署基於公眾利益而決定主動進行的調查。主動調查通常針對某些涉及行政體制的事宜或受市民關注的課題。

查詢

指市民要求本署提供資料或意見。

全面調查

指深入的查訊，通常就較複雜或性質嚴重的投訴展開調查。如認為有需要，本署在完成全面調查後會提出改善建議或補救措施。

未有定論

是本署就投訴或當中某個投訴點進行全面調查後所作結論的類別。申訴專員在完成調查後認為所蒐集到的證據有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐證，故此不擬就投訴或投訴點是否成立而下結論。

查訊

是本署處理一般性質的投訴個案時採用的程序，旨在較迅速地解決投訴事宜。在適當情況下，我們會要求被投訴機構同步回覆本署及投訴人。本署會審研有關機構的回覆、投訴人對回覆的意見，以及任何其他相關資料或本署所蒐集的證據。在完成對投訴的查訊後，本署會把結果告知投訴人，如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施。若認為有必要更深入及全面地調查投訴事項，我們會展開全面調查。

調查

指就投訴而展開的全面調查，或是儘管沒有接到投訴而進行的主動調查。

行政失當

行政失當在《申訴專員條例》中已有定義，基本上是指機構行政拙劣、欠缺效率或不妥善，當中包括不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序及延誤；無禮或不為他人着想的行動。

調解

指投訴人與被投訴機構在自願的情況下，同意以會面或電話方式討論投訴個案，尋求雙方均願意接受的解決方法。本署的調查主任會以中立調解員的身份，促使雙方達成和解。

投訴事項不在本署職權範圍內

指《申訴專員條例》訂明，申訴專員不得調查的被投訴的機構或行動。

受條文所限不得調查

指基於《申訴專員條例》列明的限制，本署不得對投訴展開調查。

成立、部分成立和不成立

均屬本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映被投訴機構不同程度的過失。

同類主題投訴

市民或會就社會上出現的特殊問題或同類的課題而提出投訴，他們主要都是針對被投訴機構所作的某項行動或決定。

投訴不成立，但機構另有缺失

是本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映投訴人所提出的投訴雖然不成立，但申訴專員卻發現所涉機構另有顯著的行政失當之處。

投訴已撤回

指投訴人主動撤回所提出的投訴。然而，申訴專員仍會視乎所指稱事項的性質或嚴重程度，可能繼續跟進個案。



投訴人約章

本署竭誠為市民提供優質服務。為充分履行職務，本署與投訴人訂立以下約章：

本署的承諾

- 專業、公正及有效率地處理投訴
- 適時知會投訴人查訊的進度及結果
- 清楚解釋本署的決定
- 保障投訴人的私隱
- 對市民有禮及尊重

投訴人若不滿意查訊結果，可來函本署及提出理據要求覆檢個案。若對個別職員或服務有任何意見，可向本署總行政主任提出。本署會秉持專業公正的精神跟進個案。

投訴人的責任

- 清楚説明投訴事項
- 適時提供真確的資料
- 配合查訊工作
- 以合理的態度提出投訴
- 對職員有禮及尊重

若投訴人未能配合，查訊進度及／或結果可能會受影響。屆時本署會視乎實際情況，決定採取適當措施，包括根據所獲得的證據作出判斷，或終止查訊等。

香港申訴專員公署

地址	香港干諾道中 168-200 號 信德中心招商局大廈 30 樓
郵箱	香港郵政總局信箱 3300 號
查詢及投訴熱線	(852) 2629 0555
傳真	(852) 2882 8149
網址	http://www.ombudsman.hk
查詢電郵	enquiry@ombudsman.hk
投訴電郵	complaints@ombudsman.hk

FSC
www.fsc.org
混合產品
源自負責任的
森林資源的紙張
FSC™ C021898

本年報採用環保紙張印製